

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. 13438-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELBA HURTADO DE LÓPEZ** 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	13438-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ELBA HURTADO DE LÓPEZ
Matrícula No	224253
Dirección para Notificación	CR 4 # 26- 11PRIMERO DE MAYO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 N°. 13438-52.
DEL 18 DE JUNIO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 224253, UBICADO EN LA CR 4 # 26- 11 , BARRIO PRIMERO DE MAYO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 4 # 26- 11 , Barrio PRIMERO DE MAYO** identificado para la Empresa con la matrícula **224253** tiene instalado el equipo de medida **P1415MMRSA58491AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **veintiseis (26) de septiembre de 2025**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 29 De Diciembre Del 2025, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la

que dejó la observación: "Usuario no autoriza el cambio de medidor".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 224253 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subrayado fuera de texto).

PRUEBAS

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintiseis (26) de septiembre de 2025**
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 5587801 tramitada el día 29 De Diciembre Del 2025, con la observación de no autorización.

Nro. Solicitud: 5587801

Constancia de Notificación Personal:

Fecha: 16/10/20

1. Nombre del suscriptor y/o usuario que se notifica Camilo llamas

2. Tipo y Número de Identificación: Cédula de Ciudadanía N.º 3127744750
expedida en _____ (Si es persona jurídica, indicar NIT y razón social)

⊙ Calidad en la que Actúa: (Marcar con una X la que corresponda)

- Propietario _____
- Administrador _____
- Tenedor _____

• Autorizado _____

• Otro (Especificar): Intervino

Acepto expresamente el contenido de la presente notificación: _____ (Marcar con una X)

• No acepto el contenido de la presente notificación: _____ (Marcar con una X)

• Recibo copia de la presente notificación de cambio de medidor por actualización tecnológica: X (Marcar con una X)

Firma del Suscriptor y/o Usuario que se Notifica:

Nombre: Camilo llamas C.C. N.º: 3127744750

Persona encargada de la notificación:

Notificó: _____ Nombre: Carson Espinoza Firma: [Firma]
C.C. N.º: _____

NOTA IMPORTANTE. Al usuario y/o suscriptor se le ha dejado copia de la notificación del cambio del instrumento de medida y la Empresa conservará copia para el expediente de la matrícula asociada al predio o inmueble donde se realiza el procedimiento.

PEREIRA, 26 de SEPTIEMBRE de 2025

Señor: ELBA HURTADO DE LOPEZ
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 4 # 26- 11 PRIMERO DE MAYO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 224253 Nro. Solicitud: 5587801 Diámetro: 1/2" Medidor: P1415MMRSA58491AA
Clase: R160 Lectura: 1876



Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consciente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo máximo de un periodo de facturación para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas R315, medidor tipo volumétrico - Última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5L/h. Q1: 7,9L/h Q3: 2,5Ml3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las rosas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certificado de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 501 Min vivienda. - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, directiva UE2014/32. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa por de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar. Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reem

Cordialmente,

LORENA TABARES CADAUID
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

SGS SGS
CO 14/5755 CO 14/5754

Juan H. C. G.
02-10-25
Predio 5010 WORLDTEK 900151287-9

Solicitud: 5587801	
De: Empresa de acueducto y alcantarillado, Aguas y Aguas de Pereira NIT: 816002020	Wilson Avila Firma funcionario 16/10/25
Dirección: Cra 10 # 17-55 EDI TORRE CENTRAL CAMBIO DE TECNOLOGIA	
Para: ELBA HURTADO DE LOPEZ	
Matrícula: 224253	Camilo Bonas Firma usuario 31273 44250
Dirección: CR 4 # 26- 11	
Servicio: PRIMERO DE MAYO	
Observación	
Fecha de entrega:	

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus*

consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos**. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:**

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subrayado fuera de texto).

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1º. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2º. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 224253 ubicado en CR 4 # 26- 11 , Barrio PRIMERO DE MAYO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3º. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

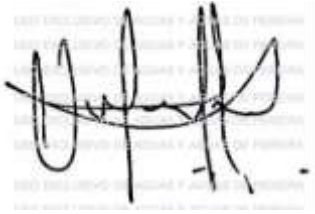
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6º. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2026

Atentamente,

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud2697

Revisó: Irozo

**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. 13440-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALEXANDER CALLE** 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	13440-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE ALEXANDER CALLE
Matrícula No	4523
Dirección para Notificación	CL 3 # 19- 13SAN JUDAS

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. 13440-52
DEL 18 DE JUNIO DE 2026**

POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 4523.

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

- 1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 4523, al que a pesar de habersele notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse en MAL ESTADO, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 4523, ubicado en la CL 3 # 19- 13 Barrio SAN JUDAS, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, con medidor No. P2015MMRAL133445AA
- 6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 4523, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 4523, correspondiente al predio ubicado en la CL 3 # 19- 13 , Barrio SAN JUDAS, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.
2. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra MAL ESTADO y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al usuario que recibió la visita, desconociendo la condición contractual.
3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. 4605303 para cambio de medidor el seis (06) de septiembre de 2024, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser

ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, que el usuario de la matrícula 4523 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 4523, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

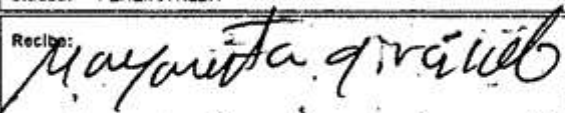
Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:
(...)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición. (Cursiva y subraya fuera de texto).
(...)

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de **trabajo No. 4605303 diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK**, con la observación de **"NO AUTORIZA"**, del quince (15) de **noviembre de 2024**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra **MAL ESTADO**, realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CL 3 # 19- 13, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

																																			
JIT: 860.512.330-J		10276498338954178																																	
Entrega sept. 2024 229	<table border="1"><tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☒</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td></td></tr></table>			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐																				
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26																					
<table border="1"><tr><td>DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAN</td><td>NIT: 818002020</td><td>4605303</td></tr><tr><td>ORIGEN: PEREIRA</td><td>C. Postal: 650002104</td><td></td></tr><tr><td>DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR</td><td colspan="2">MAL ESTADO</td></tr></table>				DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAN	NIT: 818002020	4605303	ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 650002104		DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR	MAL ESTADO																								
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAN	NIT: 818002020	4605303																																	
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 650002104																																		
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR	MAL ESTADO																																		
<table border="1"><tr><td>PARA: JOSE ALEXANDER CALLE</td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">ID: 4523</td><td rowspan="3">Zona: 25</td><td rowspan="3">Sector 887</td></tr><tr><td>DIR: CL 3 19 13 SAN JUDAS</td></tr><tr><td>Teléfono: 0</td></tr><tr><td>Proceso:</td><td>C. Postal: 650003052</td><td>Corte/Ciclo:</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>Ciudad: PEREIRA RLDA</td><td colspan="4"></td></tr></table>				PARA: JOSE ALEXANDER CALLE		ID: 4523	Zona: 25	Sector 887	DIR: CL 3 19 13 SAN JUDAS	Teléfono: 0	Proceso:	C. Postal: 650003052	Corte/Ciclo:			Ciudad: PEREIRA RLDA																			
PARA: JOSE ALEXANDER CALLE		ID: 4523	Zona: 25	Sector 887																															
DIR: CL 3 19 13 SAN JUDAS																																			
Teléfono: 0																																			
Proceso:	C. Postal: 650003052	Corte/Ciclo:																																	
Ciudad: PEREIRA RLDA																																			
Recibo:		☒ Entregado																																	
 Identificado en el local de entrega		☐ Desconocido																																	
		☐ Dir. Errada																																	
		☐ No Reside																																	
		☐ No Reclamado																																	
		☐ Otros																																	
Valor (R): 755.00 Peso (G): 250.00 Fecha: 11/09/2024 Hora: 1:54:31 p.m. Guía: 10276498338																																			
DICE CONTENER: CARTAS		HORA DE ENTREGA																																	

DOSQUEBRADAS, 6/09/2024

Señor: JOSE ALEXANDER CALLE
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CL 3 # 19- 13 SAN JUDAS
Dirección de ayuda:
Matrícula: 4523 Nro. Solicitud: 4605303 Diámetro: 1/2" Medidor: P2015MMRAL133445AA
Clase: R160 Lectura: 1150

Causal: FRENADO O MAL ESTADO

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m³/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m³/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

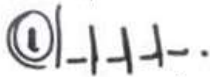
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

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

2. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 146. 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."

(...)

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

3. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.” (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 4523, ubicado en la CL 3 # 19- 13 , Barrio SAN JUDAS hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

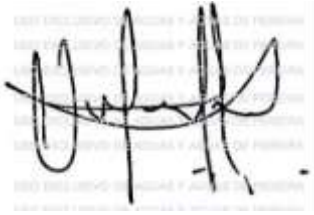
Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', 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: jud2697
Revisó: Irozo

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. 13439-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE HERNANDO OSPINA VALLEJO** 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	13439-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE HERNANDO OSPINA VALLEJO
Matrícula No	19617170
Dirección para Notificación	CL 10 # 10 B - 05 PS 2COROCITO

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. 13439-52
DEL 18 DE JUNIO DE 2026**

POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 19617170.

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

- 4) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 5) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 6) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 19617170, al que a pesar de habersele notificado en debida forma el cambio de **el medidor por encontrarse FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 19617170, ubicado en la CL 10 # 10 B - 05 PS 2 Barrio COROCITO, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, con medidor No. P1715MMRSA106613AA
- 6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 19617170, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

6. La matrícula No. 19617170, correspondiente al predio ubicado en la CL 10 # 10 B - 05 PS 2 , Barrio COROCITO, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.
7. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se **encuentra FRENADO** y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**, desconociendo la condición contractual.
8. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió **la solicitud No. 5453942** para cambio de medidor **el veintiseis (26) de julio de 2026**, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser

ejecutada por negación del usuario.

9. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, que el usuario de la matrícula 19617170 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

10. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 19617170, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición. (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de trabajo No. 5453942 diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, con la observación de "NO AUTORIZA", del seis (06) de enero de 2026, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra **FRENADO**, realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CL 10 # 10 B - 05 PS 2, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

PEREIRA, 26 de JULIO de 2025

Señor: JORGE HERNANDO OSPINA VALLEJO
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CL 10 # 10 B - 05 PS 2 COROCITO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 19617170 Nro. Solicitud: 5453942 Diámetro: 1/2" Medidor: P1715MMRSA106613AA
Clase: R160 Lectura: 7298

Causal: FRENADO O MAL ESTADO

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a):
Consciente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo máximo de un periodo de facturación para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrologías R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5L/h. Q1: 7,9L/h Q3: 2,5Mt3/h. pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certificado de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 501 Min vivienda. - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, directiva UE2014/32. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral una (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y pedirá financiación en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía)

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez ver

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la li 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Mov Le recordamos que el medidor retirado del predio es de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue re

Cordialmente,

LORENZO TABARES CADAVID
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

WORLDTEK 900151287-9	
Solicitud: 5453942	
De: Empresa de acueducto y alcantarillado Aguas y Aguas de Pereira Nit: 816002020	<i>Verborp...</i> Firma funcionario 25-8-25
Dirección: Cra 10 # 17-55 EDI TORRE CENTRAL	
Para: JORGE HERNANDO OSPINA VALLEJO	
Matrícula: 19617170	<i>Jorge Hernando Ospina</i> Firma usuario OSPINA
Dirección: CL 10 # 10 B - 05 PS 2	
Barrio: COROCITO	1019(477)
Observación:	
Fecha de entrega:	<i>llama a confirmar</i>

Nro. Solicitud: 5453942

Constancia de Notificación Personal:

Fecha: 27-8-11

1. Nombre del suscriptor y/o usuario que se notifica

Jorge Armando Espinoza

2. Tipo y Número de identificación: Cédula de Ciudadanía N.º 10196977
expedida en (Si es persona jurídica, indicar NIT y razón social)

① Calidad en la que Actúa: (Marcar con una X la que corresponda)

- Propietario ☒
- Administrador ☐
- Tenedor ☐
- Autorizado ☐
- Otro (Especificar) ☐

Acepto expresamente el contenido de la presente notificación: (Marcar con una X)

- No acepto el contenido de la presente notificación: (Marcar con una X)
- Recibo copia de la presente notificación de cambio de medidor por actualización tecnológica: ☒ (Marcar con una X)

Firma del Suscriptor y/o Usuario que se Notifica:

Nombre: Jorge H. Espinoza C.C. N.º: 10196977

Persona encargada de la notificación:

Notificó: Nombre: Carlos Rojas Firma: 10020000

NOTA IMPORTANTE. Al usuario y/o suscriptor se le ha dejado copia de la notificación del cambio del instrumento de medida y la Empresa conservará copia para el expediente de la matrícula asociada al predio o inmueble donde se realiza el procedimiento.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

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

5. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1º y 4º CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 146. 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."

(...)

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

6. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.” (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 19617170, ubicado en la CL 10 # 10 B - 05 PS 2 , Barrio COROCITO hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

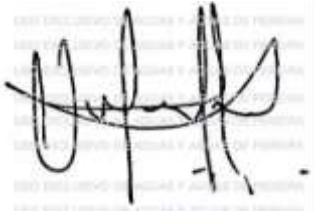
Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', 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: jud2697
Revisó: Irozo

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. 13437-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EMILCE SIERRA** 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	13437-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA EMILCE SIERRA
Matrícula No	1176916
Dirección para Notificación	CR 11 # 03- 24BERLIN

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 N°. 13437-52.
DEL 18 DE JUNIO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1176916, UBICADO EN LA CR 11 # 03- 24 , BARRIO BERLIN , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 11 # 03- 24 , Barrio BERLIN** identificado para la Empresa con la matrícula **1176916** tiene instalado el equipo de medida **P1515MMRSA63728AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **veintiseis (26) de septiembre de 2025**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 26 De Noviembre Del 2025, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la

que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1176916 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subrayado fuera de texto).

PRUEBAS

4. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintiseis (26) de septiembre de 2025**
5. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
6. Orden de trabajo N° 5587038 tramitada el día 26 De Noviembre Del 2025, con la observación de no autorización.

Nro. Solicitud: 5587038

Constancia de Notificación Personal:

Fecha: 20-10-25

1. Nombre del suscriptor y/o usuario que se notifica Luz Marina Monica

2. Tipo y Número de Identificación: Cédula de Ciudadanía N.º 3146148017
expedida en _____ (Si es persona jurídica, indicar NIT y razón social)

Calidad en la que Actúa: (Marcar con una X la que corresponda)

- Propietario _____
- Administrador _____
- Tenedor X _____
- Autorizado _____
- Otro (Especificar): _____

Acepto expresamente el contenido de la presente notificación: X (Marcar con una X)

- No acepto el contenido de la presente notificación: X (Marcar con una X)
- Recibo copia de la presente notificación de cambio de medidor por actualización tecnológica: _____ (Marcar con una X)

Firma del Suscriptor y/o Usuario que se Notifica:

Luz Marina Monica Nombre: Luz Marina M C.C. N.º: 3146148017

Persona encargada de la notificación:

Notificó: Atta Cado Nombre: Atta Cado Firma: [Firma]
C.C. N.º: 108824164

NOTA IMPORTANTE. Al usuario y/o suscriptor se le ha dejado copia de la notificación del cambio del instrumento de medida y la Empresa conservará copia para el expediente de la matrícula asociada al predio o inmueble donde se realiza el procedimiento.

PEREIRA, 26 de SEPTIEMBRE de 2025

Señor: SIERRA LOPEZ MARIA-EMILCE
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 11 # 03-24 BERLIN
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1176916 Nro. Solicitud: 5587038 Diámetro: 1/2" Medidor: P1515MMRSA63728AA
Clase: R160 Lectura: 996



Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consciente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo máximo de un periodo de facturación para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5L/h. Q1: 7,9L/h Q3: 2,5MT3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las rosas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certificado de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 501 Min vivienda. - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, directiva UE2014/32. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar. Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado

Cordialmente,

LORENZO TABARES CADAUID
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

SGS
CO 14/5755
SGS
CO 14/5754

Sept 30/25 - Inquilino no quiso recibir la denuncia
Hernán Sola

WORLDTEK 900151287-9	
Solicitud: 558	
De: Empresa de acueducto y alcantarillado de Pereira	Firma funcionario
Aplicación: NIT: 1	
Dirección: CR 11 # 03-24 BERLIN	
Para: SIERRA LOPEZ MARIA-EMILCE	
Matrícula: 1176916	Firma usuario
Dirección: CR 11 # 03-24	
Barrío: BERLIN	
Observación: 20/10/25	
Fecha de entrega:	

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a*

bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos**. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:**

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición”. (Cursiva y subrayado fuera de texto).

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1176916 ubicado en CR 11 # 03- 24 , Barrio BERLIN, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

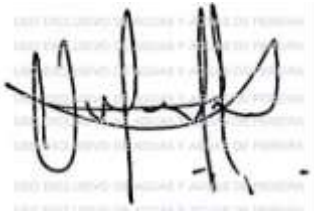
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2026

Atentamente,

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud2697

Revisó: Irozo

**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. 13509-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	13509-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	SAMUEL LOPEZ
Matrícula No	1614494
Dirección para Notificación	CL 24 # 8- 22 LC 2LAGO URIBE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6090121

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 12 DE JUNIO DE 2026, el señor SAMUEL LOPEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-5,2026-6,2026-2,2026-4,2026-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 17 DE JUNIO DE 2026, visita que fue atendida por Oscar Lopez, y en tal revisión se detectó que el medidor 0915MM89708AA que pertenece al predio con matricula No 1614494, tenía una lectura acumulada de 1241 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

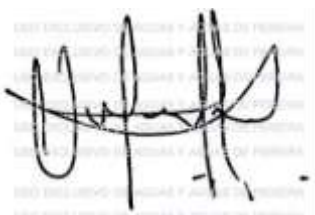
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del los periodos 2026-5,2026-6,2026-2,2026-4,2026-3 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-247401** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1614494.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2026-2	414	0	5	0	6467	-6467
1590	2026-2	414	0	5	0	8477	-8477
2501	2026-3	414	0	6	0	17330	-17330
1595	2026-4	414	0	6	0	8015	-8015
2500	2026-6	414	0	7	0	15930	-15930
1595	2026-6	414	0	7	0	9351	-9351
1590	2026-6	414	0	7	0	12253	-12253
2500	2026-2	414	0	5	0	11016	-11016
2501	2026-2	414	0	5	0	14442	-14442
2500	2026-4	414	0	6	0	13654	-13654
2108	2026-5	414	0	0	0	-5	5
2500	2026-5	414	0	6	0	13654	-13654
1595	2026-5	414	0	6	0	8015	-8015
67	2026-5	414	0	0	-1	-5	4
1590	2026-5	414	0	6	0	10502	-10502

2500	2026-3	414	0	6	0	13220	-13220
67	2026-4	414	0	0	-1	-5	4
2501	2026-4	414	0	6	0	17891	-17891
2108	2026-4	414	0	0	0	-5	5
2501	2026-5	414	0	6	0	17891	-17891
1590	2026-4	414	0	6	0	10502	-10502
2501	2026-6	414	0	7	0	20873	-20873
1595	2026-3	414	0	6	0	7760	-7760
1590	2026-3	414	0	6	0	10173	-10173
3010	2026-6	414	0	0	-1	0	-1

Atentamente,



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. 13526-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMANDA ARISTIZABAL POLANIA** 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	13526-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ AMANDA ARISTIZABAL POLANIA
Matrícula No	790311
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 7 PS 1JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 17 DE JUNIO DE 2026, la señora LUZ AMANDA ARISTIZABAL POLANIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-5,2026-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

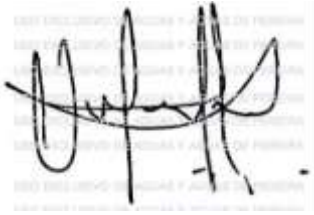
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 18 DE JUNIO DE 2026, visita que fue atendida por Luis Hernan Correa, y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA90309AA que pertenece al predio con matrícula No 790311, tenía una lectura acumulada de 705, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2026-5,2026-6 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-32123** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 790311.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2026-5	414	0	4	0	-1156	1156
2108	2026-5	414	0	0	0	-4	4
3007	2026-6	414	0	0	-2	0	-2
1090	2026-5	414	0	4	0	-1515	1515
2501	2026-5	414	0	4	0	11928	-11928
1090	2026-6	414	1	4	-379	-1515	1136
2500	2026-5	414	0	4	0	9103	-9103
1095	2026-6	414	1	4	-289	-1156	867
2500	2026-6	414	1	4	2276	9103	-6827
67	2026-6	414	0	0	0	-4	4
2501	2026-6	414	1	4	2982	11928	-8946

Atentamente,

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

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. 23703-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Recurso No	23703-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE JUNIO DE 2026
RECLAMO	278619 de 9 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA TERESA PELAEZ
Identificación del Peticionario	38901140
Matrícula No.	893115
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 10 ANTONIO JOSE VALENCIA

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. 23703-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23703 DE 16 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278619 DE 27 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que la señora MARIA TERESA PELAEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 38901140 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278619-52 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. 893115 Ciclo 10, ubicada en la dirección MZ 10 CS 10 , Barrio ANTONIO JOSE VALENCIA en el periodo facturado 2026-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 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 32 m3 en el periodo de facturación de mayo de 2026, usuario manifiesta que reparó fuga interna, 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 a través de la Resolución 278619-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora María Teresa Pelaez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA93245AA el cual registra una lectura acumulada de 1042 m3. Medidor gira con llaves cerradas posible fuga interna se requiere el geófono. Predio con dos baños viven tres personas. Adjunto foto del medidor y la lectura actual.

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 1035 m3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de abril de 2026 fue de 1003 m3, lo que indica una diferencia de 32 m3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

En la visita realizada por este Departamento con ocasión de la presente reclamación se pudo establecer que el medidor registra consumo con las llaves cerradas, el grupo de Previa a la Facturación ya le había sugerido al usuario realizar una visita con geófono para confirmar o descartar una fuga interna en el inmueble; en las observaciones realizadas por el usuario en la reclamación nos manifestó: "En visita atendida como previa - se recomiendo revisión con geófono el cual fue ya hecho por Británica de Plomeros en la cual no se encontró fugas - solicito que me revisen bien el medidor que puede ser el que tiene daño". Por lo tanto, se confirma que en el predio no existen fugas que incrementen el consumo en el inmueble.

"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 02 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 1042 m3, instalaciones en buen estado, posible fuga interna.

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 32 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 11 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el periodo de **MAYO de 2026 a 11 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 **-106375** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	470	11	32	25033	72823	-47790
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	470	11	13	-12596	-14886	2290
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	470	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	470	11	32	32801	95420	-62620
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	470	11	13	-9613	-11360	1748

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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 MARIA TERESA PELAEZ en contra de la Resolución No. 278619-52 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. 893115 la suma de -106375. 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 a la señora MARIA TERESA PELAEZ , 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 18 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. 23705-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCI ELENA GIRALDO ENCISO** 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	23705-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE JUNIO DE 2026
RECLAMO	278547 de 5 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	FRANCI ELENA GIRALDO ENCISO
Identificación del Peticionario	42005402
Matrícula No.	947218
Dirección para Notificación	CR 10 A # 63 A- 73 NACEDEROS 2

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. 23705-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23705 DE 16 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278547 DE 25 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que la señora FRANSI ELENA GIRALDO ENCISO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42005402 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278547-52 de 5 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. 947218 Ciclo 12, ubicada en la dirección CR 10 A # 63 A- 73 , Barrio NACEDEROS 2 en los periodos facturados 2026-1,2026-5,2026-2,2026-4,2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 58 M3 DE FATURACION DE MAYO 2026, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 278547-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Oscar Ladino como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA535494 el cual registra una lectura acumulada de 115 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual viven tres personas. Medidor esta a la vista por la cra 10 A

Es pertinente precisar lo siguiente:

El día 18 de diciembre de 2025 el señor Oscar de Jesús Chiquito Ladino, solicito a la Empresa la Reactivación del servicio al predio ubicado en la Carrera 10 A No 63 A- 73 barrio Nacederos 2, con matrícula No 947218y la Empresa procedió a la instalación del equipo de medida con serial No H25VA535494 el día 23 de diciembre de 2025.

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

Al medidor del inmueble el lector no le pudo tomar lectura ya que no lo pudo ubicar; en consecuencia, para los periodos de enero y febrero de 2026 se cobró un promedio de 12 mt3 por periodo; para marzo de 2026 se cobraron 13 m3 y abril de 2026 se cobraron 14 mt3; para un total facturados en estos periodos de 51 m3; como se establece en el Artículo 146 de la Ley 1423 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 periodo 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 periodos 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.”*

Para el periodo de mayo de 2026, al equipo de medida del predio se le pudo tomar lectura y dio como resultado un consumo de 109 mt3 (0 m3 – 109 m3); por lo que la Empresa procedió a descontar los consumos facturados por promedio en los periodos de enero, febrero, marzo, abril de 2026 que fueron de 51 m3, quedando total a facturar en mayo de 2026 un consumo de 58 m3 que es el objeto de la presente reclamación.

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

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados en los periodos de enero, febrero, marzo, abril y 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 29 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en mal estado registraba una lectura acumulada de 1115 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, nivel de ocupación 3 personas.

Se observa en el histórico de lecturas del predio que en los periodos de Enero, Febrero, Marzo, Abril de 2026 el lector reporto la novedad EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER, por lo tanto, el sistema facturó consumo promedio de 12, 13, 14 m3. En el periodo de Mayo de 2026 el lector obtuvo lectura del equipo de medida el cual había registrado un consumo de 109 m3 el sistema ajusto y descontó el consumo promedio facturado en Enero, Febrero, Marzo y Abril de 51 m3 quedando para facturar para mayo 58 m3.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, 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 periodo de MAYO DE 2026, cobrando 12 m3, consumo por promedio. Se confirma el consumo promedio facturado en los periodos de Enero, Febrero, Marzo, Abril de 2026.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **MAYO de 2026 a 12 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.

Ahora se le aclara que es responsabilidad del usuario permitir el acceso al equipo de medida para su respectiva lectura, si el medidor no se encuentra en un lugar visible debe señalar para que el lector pueda leerlo, con el fin de que la Empresa facture consumo por diferencia de lectura.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-236591** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	470	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	470	0	45	0	134185	-134185
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	470	0	45	0	102407	-102407
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	470	0	0	-1	0	-1

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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.”

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 FRANCHI ELENA GIRALDO ENCISO en contra de la Resolución No. 278547-52 de 5 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. 947218 la suma de **-236591**. 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 a la señora FRANCHI ELENA GIRALDO ENCISO, 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 18 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. 23704-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELICA YULIETH RODRIGIEZ OJEDA** 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	23704-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE JUNIO DE 2026
RECLAMO	278606 de 3 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANGELICA YULIETH RODRIGIEZ OJEDA
Identificación del Peticionario	100844243
Matrícula No.	826826
Dirección para Notificación	CL 30 # 7- 44 PS 2 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23704-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23704 DE 16 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278606 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 la señora ANGELICA YULIETH RODRIGIEZ OJEDA, identificada con cédula de ciudadanía No. 100844243 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278606-52 de 3 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. 826826 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 30 # 7- 44 PS 2 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el periodo facturado 2026-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 66 M3 DE FATURACION DE MAYO 2026, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 278606-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE MAYO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Elena Ojeda como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA62444AA el cual registra una lectura acumulada de 1721 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerrada.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 826826, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1702	1669	33 m3	66 m3	Cobro por diferencia de lectura: 33 m3 + 33 m3 acumulados = 66 m3
Abril	1669	1634	35 m3	2 m3	Consumo por Promedio: 2 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 33 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 manifestaron lo siguiente:

Mes de abril: No se pudo revisar no hay nadie.

Mes de mayo: Se cobran 33 m3 pendientes del mes 4. se revisó y no se encontraron daños de agua, el predio lleva poco ocupado.

Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, es decir que se realizó así:

- En el periodo de **Abril** se generó una diferencia de lectura de **35 m3**, de los cuales se le facturaron **2 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **33 m3** pendientes por facturar
- En el periodo de **Mayo** se generó una diferencia de lectura de **33 m3**, de los cuales se le facturaron **66 m3** por concepto de consumo acumulado, debido a los 33 m3 pendientes por cobrar del mes de abril.

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 **826826** Por la Empresa, respecto al período de **MAYO, ES CORRECTO**, ya que se está facturando por promedio y cuenta con 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**.

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 27 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en mal estado registraba una lectura acumulada de 1721 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se observa que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de abril de 2026 el medidor registro 35 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 2 m3, dejando pendiente por facturar 33 m3, para el periodo de mayo de 2026 el medidor registro **33 m3** por diferencia de lectura más **33 m3** de consumo pendiente por facturar, para un total de **66 m3** facturados.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, 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 periodo de MAYO DE 2026, cobrando 2 m3, consumo por promedio.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **MAYO de 2026 a 2 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.

Ahora se observa que el equipo de medida se encuentra en mal estado con el visor empañado, así mismo, se le recuerda que es responsabilidad del usuario contar con un equipo de medida en buen estado, que permita el registro real del predio, por lo tanto, se comisiona al grupo de medición para que inicien el trámite para cambio de medidor por

avance tecnológico y mal estado.

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.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-336488** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	483	2	66	4551	150197	-145645
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	483	2	66	5964	196805	-190841
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	483	0	0	-1	0	-1

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de

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

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.”

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 ANGELICA YULIETH RODRIGIEZ OJEDA en contra de la Resolución No. 278606-52 de 3 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. 826826 la suma de -336488. 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 a la señora ANGELICA YULIETH RODRIGIEZ OJEDA , 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 18 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. 278708-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** 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	278708-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	785162
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424MERCASA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278708-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278708 de 29 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, mandatario del representante legal de la CENTRAL MAYORISTA MERCASA P.H pero **sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matrícula o contrato N° 785162** No obstante, sin cumplir estos requisitos presentó RECLAMO No.278708 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 785162 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: A.COMUN - MERCASA AV SUR AREA COMUN-MERCASA, Barrio MERCASA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5.

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

Ante **solicitud reiterativa del señor Antonio José López mediante con oficio 18126MAK1674P**, recibida en la Empresa el día 29 de mayo de 2026, en la cual argumenta que la copropiedad tiene medición individual en las áreas comunes y que la empresa continua facturado el consumo al área común de MERCASA, con el totalizador, y **no le da tratamiento como uno de control**, razón por insiste en la reclamación y cada mes radica reclama solicitando se le exonere del consumo del área común que la Empresa factura de acuerdo al registro del totalizador, afirmando de manera errada que se le debe dar tratamiento como un medidor de control, y no acreditó de manera legal e idónea, la debida legitimación para reclamar por la factura del período de Abril de 2026, e igual forma, para poder presentar mensualmente múltiples oficios a nombre de la CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H.

Así las cosas, sobre el tema que es objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- Resolución No.271916-52 del 4 de julio de 2025
- Resolución No.270997-52 del 16/05/2025,
- Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, y se ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el Resolución No.272652-52 del 30/07/2025.
- Resolución del recurso 22932-52 del 05 de septiembre de 2025.
- Resolución No.273436-52 del día 24 de septiembre de 2025 y estando en trámite el reclamo No.273868, radica otro escrito invocando recurso 23072 el 02/10/2025, contra la decisión 273436-52.
- Resolución No. 274797 del 21 de noviembre de 2025.

- Resolución No.275424 del 07 de enero de 2026.
- Resolución 275860-52 del 5 de febrero de 2026.
- Resolución del recurso 23307-52 del 06 de Marzo de 2026.
- Resolución del recurso 23391-52 del 13 de Marzo de 2026.
- Resolución 276889-52 del 19 de Marzo de 2026.
- Resolución 277249-52 del 20 de Abril de 2026.
- Resolución 277931-52 del 19 de mayo de 2026.
- Resolución 23583-52 del 27 de mayo de 2026.

A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos, siendo reiterativo de sus pretensiones con el fin de que se le deje de liquidar el consumo del área común de MERCASA, con el totalizador, desconoce que ya la Empresa le ha demostrado que existe imposibilidad técnica para determinar el consumo con un micromedidor, pero de manera temeraria, radica nuevos escritos, sin estar debidamente legitimado con documento actualizado en el cual la representante legal, le conceda poder para reclamar por la factura del período de **MAYO de 2026**, buscando que los funcionarios de la Empresa, y ahora de la SSPD, incurran en **FRAUDE PROCESAL**. Por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente, como se evidencia en lo siguiente (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436), septiembre (273868), octubre (274794), noviembre (275724 (recurso 23307)), Enero de 2026 (reclamo 275860 y recurso 23391) Febrero de 2026 (276889), Marzo de 2026 (277249 y recurso 23583), Abril de 2026 (277931).

En referencia a su escrito con radicado Nro. 18126MAK1674P, que de forma REITERATIVA solicita:

18126MAK1674P
27-05-2026

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
Pereira

**RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN ADICIONAL CON MACROMEDIDOR
MAYO 2026**

**MERCASA - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 785162**

En uso del mandato que reposa en la Empresa, reclamo contra la **facturación adicional con macromedidor** siendo que existe medición individual en las áreas comunes.

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Facturar los servicios únicamente con la medición individual instala en las áreas comunes, eliminar el sistema la facturación con MEDIDOR DE CONTROL y restituir la totalidad de lo pagado por la facturación de la matrícula que corresponde al MEDIDOR DE CONTROL.
2. Mientras se tramita la presente petición en todas sus instancias incluido la eventual actuación por silencio administrativo positivo, no generar orden de suspensión o corte del servicio desde la acometida general y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza, por la matrícula del MEDIDOR DE CONTROL.

El fundamento legal de la petición en lo dispuesto en los artículos 146 de la Ley 142 de 1994, 32 de la Ley 675 de 2001, 2.3.1.1.1 numeral 33 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015¹ y 2 de la Resolución CRA 319 de 2005, así como los conceptos de la SSPD con base en esas normas.

Existiendo micromedición en las áreas comunes el medidor macro funciona como MEDIDOR DE CONTROL de manera que con sus registros no se puede facturar consumos según su definición legal,

De lo cual, se da respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario, siendo estas ya de conocimiento del mismo, y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen, así:

Para iniciar, se informa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario de la representante legal de La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H. sin documento adjunto a la fecha de presentación de la solicitud ante la Empresa por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar, por lo tanto, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación o el sistema general o totalizador, objeto de análisis del **reclamo N. 278708**, para el predio o **matrícula No.785162**.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula No. 785162 de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA., el cual cuenta con 199 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se

surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, no entrega el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Ahora bien, dando respuesta a las pretensiones del solicitante, se informa que:

Punto 1

En referencia a la medición individual para las Areas Comunes, esta es una solicitud repetitiva, de la cual, ya la empresa le ha negado porque técnicamente no es posible, sin embargo insiste en sus pretensiones, de manera reiterada e irrespetuosa, se reitera la información brindada en la decisión administrativa 275860 del 5 Feb 2026

*En el escrito 10125MAK1674R, radicado en la Empresa con el número 23227 del 09/12/2025, argumenta que la Empresa evade la situación y no afronta ni le resuelve de fondo, afirmaciones presuntamente temerarias, porque la Empresa en reiteradas oportunidades le ha demostrado que la MATRÍCULA 785162, asignada a la única acometida que abastece La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., y cuenta con 200 cuentas hijas, de las unidades independientes de la edificación, la cual tiene una extensa red local que recorre toda la P.H. atraviesa más de 400 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, y ya en anteriores decisiones administrativas la Empresa le ha ratificado la imposibilidad técnica de medición individual de las extensas zonas comunes o área común, y no se ajusta a Derecho su pretensión de considera el Macromedidor número H22LF000833, como un medidor de control, porque cumple función de totalizador, y con el análisis técnico se le ha demostrado, y se le ha entregado en las decisiones resolución del reclamo 270997-52 del 16/05/2025, Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, 271916-52 del 04/07/2025, y nuevamente se le informó y ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el resolución N° 272652-52 del 30/07/2025, Resolución No. 22932-52 del 05/09/2025, Resolución 273868 del 24/09/2025, Resolución 23133-52 del 24/11/2025, Resolución 274794 del 10/11/2025 y Resolución 275424-52 del 7/01/2026 y ha quedado desvirtuada su pretensión de determinar el consumo de las zonas comunes o áreas comunes con medición individual de 1/2", por lo cual, se declaran sus pretensiones no procedentes, y no se accedió a facturar el consumo del área común, con micromedición, siendo falsa su afirmación de que la Empresa evade la problemática, porque se ha dado respuesta de CLARA, DE FONDO, PRECISA Y CONGRUENTE a la reclamación 275424, declarando **NO PROCEDENTE** sus pretensiones ilegales e imposibles porque el consumo está siendo debidamente registrado en el Totalizador, y así se da cumplimiento al artículo 146 de la ley 142 de 1994, por medio del equipo de medida que cumple función de totalizador, se determina el precio del consumo del área común, pero el señor Antonio José conocedor del informe técnico y de la imposibilidad de medir las zonas comunes, las cuales la integran las redes locales que recorren toda la P.H. insiste en su reclamación. A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos: recurso 22767, reclamo 271916, y 272652, recurso 22932, reclamo 273868, recurso 23133 y estando en trámite este recurso de reposición radicó escrito que se radicaron con el reclamo 275424 del 17/12/2025, para la matrícula 785162. y considerar que la NEGACION de sus pretensiones dan lugar a S.A.P. buscando que los funcionarios de la Empresa y de la SSPD, incurran en FRUADE PROCESAL. por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente. (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436) Septiembre (273868 recurso 23133) Octubre (274794 recurso 23227).*

(....)

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- Resolución 22767-52 del 16/06/2025
- Resolución 271916-52 del 04/07/2025
- Resolución 272652-52 del 30/07/2025
- Resolución 273868-52 del 24/09/2025
- Resolución 22932-52 del 05/09/2025
- Resolución 23072-52 del 23/10/2025
- Resolución 23133-52 del 24/11/2025

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 275424 y posteriormente el escrito del recurso de

reposición 23237, con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 275424, por medio de la Resolución 275424-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 200 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre MERCASA P.H. extensión superior a 1.200 mt lineales, y distribuye el agua potable para los galpones, edificio administrativo, portería.

Complementando el punto 1, se le reitera que LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA es un cliente del Sistema General o totalizador y por lo tanto, no se ajusta a Derecho sus solicitudes repetidas o reiterativas de pretender que la Empresa facture el consumo del área común de este inmueble, la cual consta de más de 1.200 mt lineales de tubería para abastecer las edificaciones, galpones, baños y portería, con un micromedidor, y se le elimine del sistema general o totalizador, afirmando de manera errada que se le factura por "*cálculo de consumo*"; porque está siendo debidamente registrado el consumo total en el totalizador, y se descuenta el consumo de las cuentas hijas mensualmente arrojando el excedente para el área común, por lo cual es arbitraria su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo porque el consumo si está debidamente medido con el totalizador, y no es posible un micromedidor para una red local de más de 1.000 mt lineales, por lo cual no hay ninguna devolución a realizar sobre los consumos cobrados y pagados por la matrícula del área común de MERCASA. El equipo de medida cumple función de totalizador y no de control como afirma el reclamante, pero insiste en afirmar que todo está medido con micromedidores y pretende desvirtuar que solo con el totalizador estamos garantizando la medición del agua potable que entregamos a la MERCASA. afirmando de manera errada que las redes locales, y todas las zonas comunes tienen medición, lo cual es falso.

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además, porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENO. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo con el registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, ***siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.***

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales

establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto, no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes, así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

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 período.

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

Se aclara y se ratifica que MERCASA, es un cliente del sistema general o totalizador, y no un cliente multiusuario.

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10: Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.** Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en la CENTRAL MAYORISTA MERCASA P.H, se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua a los galpones y unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa más de 600 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, Se adjunta fotografía área de MERCASA P.H. la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra la Central Mayorista de Alimentos y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 785162, y aunque en su interior cuente con algunas zonas del área común, con medición individual y matrícula, no se puede concluir o determinar que todo está medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López, porque está confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Carlos Osorio como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22LF000833 el cual registra una lectura acumulada de **129587 m³**. Durante la inspección se dejó la siguiente observación: ***“ Se revisan las instalaciones como son los baños públicos de la gran superficie así: En el galpón P hay dos baños públicos con sus respectivos lavamanos , orinales para hombres y mujeres, como también hay otro baño que está inactivo en el mismo galpón enunciado en visitas anteriores. Los otros baños están en el galpón 1-2 Golositas también con sus lavamanos para hombres y mujeres que se verifican de nuevo y no se detectan fugas. Son 11 galpones todos con sus medidores que de forma general no se observa anomalías por fugas”***

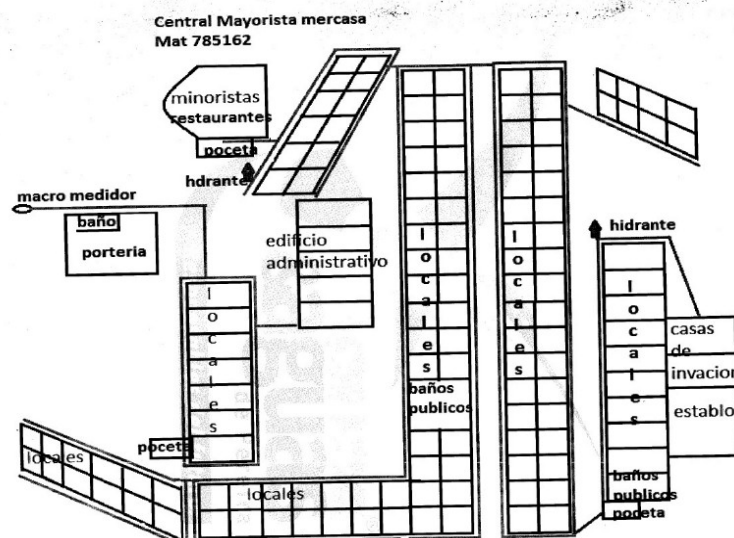


Se le reitera, la información que la Empresa en los reclamos anteriores ha manifestado, pero el **Señor López**, de manera reiterada radica las mismas pretensiones:

Quando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de MERCASA, la cual tiene un diámetro de 2", y las 7 matrículas que corresponden a unas zonas del área común con medidor de 1/2", están grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 7 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de MERCASA y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H22LF000833, cumple función de totalizador.

Este Departamento, RATIFICA que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula 785162, no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene MERCASA P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Se adjunta plano de la Central Mayorista de Mercado MERCASA:



Las matrículas mencionadas, con las cuales el consumo del área común esta medido, son:

Matricula 1220532 corresponde a oficina del piso 4 con medidor H24VA394187.

Matricula 1458983 alimenta una caseta de celadores en el cual hay un baño con sus respectivos sanitario y lavamanos en buen estado, también alimenta una llave terminal en la que se hace uso de manguera, esto se encuentra ubicado detrás del galpón 5.

Matricula 1428465 alimenta los baños públicos del piso 1, con medidor 0315MMCCT041663AA.

Matricula 1428499 alimenta los baños públicos del galpón P, con medidor P1915MMRAL116421AA.

Matricula 1438481 este medidor alimenta áreas comunes, consta de una llave terminal para conectar hidrolavadora para aseo del galpón MP, con medidor H24SB000008.

Matricula 784512 este medidor alimenta los baños del 2 piso del auditorio, también para 2 restaurantes en funcionamiento, con medidor H23SB001032.

Matricula 1438648 no se encuentra registrada en el sistema de información comercial.

Se aclara que las matrículas **1220532 – 1458983 – 1428465 – 1428499 – 1438481 – 784512** fueron solicitadas, por lo tanto, se crearon en el sistema de información comercial y se observa que estas miden el consumo de oficina, llaves terminales, baños públicos, locales destinados para restaurantes, pero no mide toda la red interna que integra el área común de la central mayorista, cuyo consumo se está aplicando en el descontar y repartir, lo tanto, no genera doble consumo para el Área Común de la Central Mayorista.

Punto 2

En referencia a suspender la facturación del predio, se le ratifica igualmente que **NO SE ACCEDE** a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador **No. H22LF000833**, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales con una longitud aproximada de 1.200 mt lineales, portería y todas las acometidas que se derivan de la red local, con fundamento en la normatividad vigente, y se da cabal aplicación al **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**. Porque el señor López, de manera ilegal y arbitraria pretende que el funcionario de la Empresa o de la SSPD encargado de atender el recurso de Apelación incurra en error, reconociendo derechos o reintegro de dineros que han sido facturados de forma legal y oportuna al área común al pretender que se le devuelva la totalidad de lo pagado por medio de la matrícula 785162 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el Señor **ANTONIO LÓPEZ**, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano, y **NO ACCEDER** a sus reiteradas solicitudes, no da lugar a S.A.P., porque la Empresa está dando respuesta de fondo a las pretensiones y el hecho de no acceder a ellas, por la imposibilidad técnica que se presenta no se puede considerar que la respuesta es evasiva, porque sus reiteradas solicitudes no están ajustadas a Derecho, siendo arbitrarias e ilícitas.

Mientras se encuentre en trámite de reclamación, la Empresa no generará ordenes de corte, pero se

podrá realizar cobro pre-jurídico, sino realiza pagos o abonos de la parte no reclamada.

De otra parte, tras consultar el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se analizaron los registros correspondientes al periodo de **MAYO DE 2026**, observando que la facturación de dichos ciclos se desglosó de la siguiente manera:

Período 2026	Consumo mamá	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado al A.C	Observación
MAYO	3018 m ³	2784 m ³	234 m ³	555 m ³	Consumo Promedio (Art. 146, Ley 142/94)

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **mayo de 2026** el lector reportó la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio al A.C de 555 m³ más los cargos fijos.

En MAYO el macromedidor registró 3018 m³, se descontó el consumo de la hijas de 2784 m³ quedando para facturar al A.C 234 m³, con la novedad reportada por el lector, el sistema facturó consumo promedio de 555 m³.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. 785162 respecto al periodo de **MAYO DE 2026**, no serán objeto de 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, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio José López Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común de **MERCASA P.H.** está debidamente registrada en el totalizador.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 18126MAK1674P**, y se atiende de manera clara, concisa, congruente y de fondo y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con micromedición, y el equipo de medida instalado en la acometida principal de la P.H. cumple función de totalizador, y no de control porque técnicamente no es posible y ya se le ha informado en más de 6 decisiones administrativas.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y la señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales.**

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."

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

"PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. ."

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ **Artículo 75. Micromedición.** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

(...)

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o

conjunto multifamiliar.

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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 785162 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

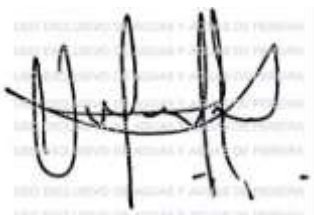
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 278768-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FELIPE CASTAÑO** 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	278768-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	FELIPE CASTAÑO
Matrícula No	19617437
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 27 CS 22GALICIA

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. 278768-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278768 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) FELIPE CASTAÑO identificado con C.C. No. 19438522, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278768 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617437 Ciclo: 16 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 27 CS 22 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE ETAPA VI, Barrio GALICIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Felipe Castaño 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° H25VA872538 el cual registra una lectura acumulada de 16 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio están empezando a ocuparlo se están pasando.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL Y MAYO DE 2026** facturó consumo en el mes de abril por error en la digitación de la lectura, así:

Período 2026	Lect Act	Lect Anterior	Diferencia	Consumo Facturado al A.C	Observación
ABRIL	18 m ³	3 m ³	15 m ³	15 m ³	Hubo error en la toma de lectura, conforme evidencia la lectura real fue de 15 m3. Es decir con una diferencia real de 12 m3.
MAYO	16	18	- 2 m3	13 m3	Debido a la anotación (Medidor gira al revés) se facturo por promedio.

Por lo anterior, en la visita técnica, se verificó que el equipo de medida se encuentra buen estado, en consecuencia se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por dos personas.

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 a la lectura real del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando en el mes de **ABRIL** de

2026 doce (12) m3 y en el mes de MAYO un (1) m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-125166** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	477	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	477	12	15	16030	20038	-4008
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	477	1	13	1336	17366	-16030
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	477	12	15	27309	34136	-6827
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	477	1	13	2982	38765	-35783
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	477	1	13	1750	22755	-21004
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	477	12	15	21004	26256	-5251
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	477	12	15	35783	44728	-8946
	2026-5	477	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	477	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	477	1	13	2276	29584	-27309

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 FELIPE CASTAÑO identificado con C.C. No. 19438522 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) FELIPE CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 27 CS 22 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: FELIPE CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617437 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

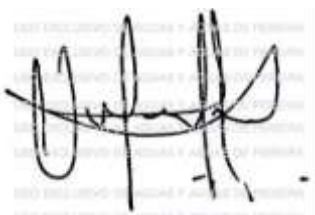
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 278763-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278763-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE URIBE
Matrícula No	1763424
Dirección para Notificación	CR 15 # 166- 46ESPERANZA - GALICIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6066932

Resolución No. 278763-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278763 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) JOSE URIBE identificado con C.C. No. 10034723, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278763 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1763424 Ciclo: 16 ubicada en: CR 15 # 166- 46 , Barrio ESPERANZA - GALICIA en los periodos facturados 2026-1,2026-5,2026-2,2026-4,2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Deyanira Meza como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA046955 el cual registra una lectura acumulada de 291 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual viven tres personas. Ojo adjunto foto del medidor que mide para este predio. Al medidor H23VA046955 lectura 291 le están colocando posiblemente la lectura del medidor. H23VA8277030 el cual tiene la lectura 343. Instalaciones en buen estado

Es pertinente precisar lo siguiente:

En el predio las lecturas están trocados con la matrícula No 377416; por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que modifique y se actualicen las lecturas en cada una de las matrículas, de la siguiente manera:

Matrícula 1763424	Medidor H23VA046955	Lectura 291
Matrícula 377416	Medidor H23VA827030	Lectura 343

Los consumos facturados al predio identificado con matrícula No. 1763424, ubicado en la Carrera 15 No. 166-46, barrio Esperanza Galicia, el cual es objeto de la presente reclamación, corresponden a la solicitud de reliquidación de los valores facturados en los periodos de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

En consecuencia, este Departamento solicitó al Grupo de Previa a la Facturación lo siguiente:

- Mediante solicitud No. 6096668 del día 17 de junio de 2026, se le solicitó al Grupo de Previa a la Facturación, la actualización de las lecturas y la realización de los ajustes a que haya lugar.

Por lo tanto, procede la reliquidación de consumos teniendo en cuenta que el predio reclamante durante los periodos de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, ha facturado consumos mayores al predio con matrícula No 377416.

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

Que, en fundamento de los argumentos expuestos, se procederá al ajuste de los consumos facturados a

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-57473** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-1	485	11	10	-9307	-8460	-846
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-2	485	7	10	-7764	-11091	3327
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	485	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	485	6	12	17330	34660	-17330
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-1	485	11	10	-12200	-11091	-1109
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	485	0	0	-1	-2	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	485	11	10	31772	28883	2888
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-4	485	7	11	-8015	-12596	4580
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-4	485	7	11	-6117	-9613	3495
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	485	7	13	20873	38765	-17891
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-2	485	7	10	-5922	-8460	2538
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-3	485	6	12	-6655	-13309	6655
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	485	7	10	15423	22033	-6610
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	485	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	485	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-5	485	7	13	-6117	-11360	5243
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-5	485	7	13	-8015	-14886	6870
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	485	11	10	24236	22033	2203
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	485	7	10	20218	28883	-8665
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	485	0	0	-2	-3	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	485	0	0	-5	-3	-1

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	485	7	11	20873	32801	-11928
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	485	7	13	15930	29584	-13654
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	485	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	485	6	12	-5076	-10153	5076
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	485	6	12	13220	26439	-13220
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	485	7	11	15930	25033	-9103

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 JOSE URIBE identificado con C.C. No. 10034723 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) JOSE URIBE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 166- 46 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 URIBE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1763424 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

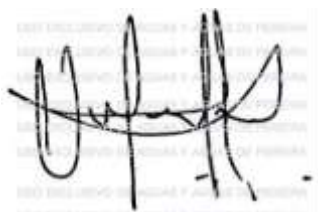
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278745-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BRENDA NATALIA CORREA** 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	278745-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	BRENDA NATALIA CORREA
Matrícula No	19578629
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 5 PS 2LUIS ALBERTO DUQUE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6067130

Resolución No. 278745-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278745 de 1 DE JUNIO DE 2026

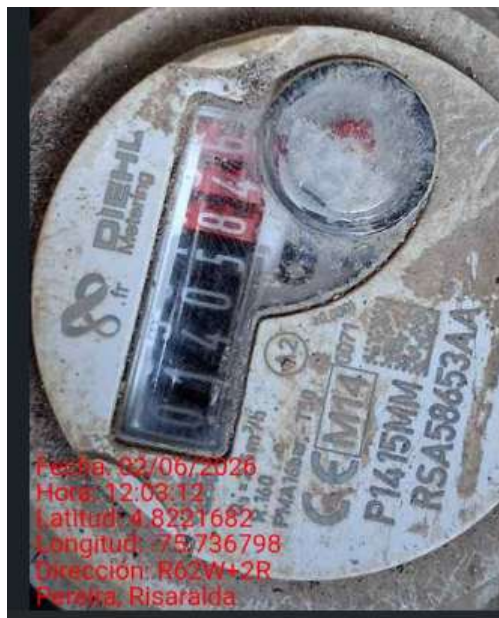
El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) BRENDA NATALIA CORREA identificado con C.C. No. 1004737951, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278745 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19578629 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 12 CS 5 PS 2 , Barrio LUIS ALBERTO DUQUE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5, 2026-4, 2026-3, 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el (la) señor(a) Leonel como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA58653AA el cual registra una lectura acumulada de 1405 m3. Fuga externa en el agua stop vive una persona que no permanece, Predio recién habitado, Medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual.



Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos **de MARZO, ABRIL, MAYO y JUNIO DE 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1405 m3 predio de bajo consumo, habita una persona y el consumo es mínimo.

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 **MARZO, ABRIL Y MAYO y JUNIO DE 2026** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida el consumo promedio que se facturó y se factura por diferencia de lectura correspondiente a cada periodo el cobro de los cargos fijos es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-237102** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	21	0	62620	-62620
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	20	0	59638	-59638
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	486	0	13	0	-25983	25983
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	13	0	-26825	26825
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	486	5	13	-10317	-26825	16508
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	486	0	0	-5	-1	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	486	0	21	0	47790	-47790
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	486	0	20	0	45514	-45514
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	486	5	21	11379	47790	-36411
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	486	0	13	0	-20472	20472
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	486	5	13	-7874	-20472	12598
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	486	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	486	0	0	-1	-4	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	486	0	13	0	-19820	19820
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	486	0	21	0	46268	-46268
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	486	0	13	0	-20472	20472
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	13	0	-26825	26825
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	486	0	21	0	60655	-60655
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	486	5	21	14909	62620	-47710

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por BRENDA NATALIA CORREA identificado con C.C. No. 1004737951 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) BRENDA NATALIA CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 5 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BRENDA NATALIA CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19578629 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

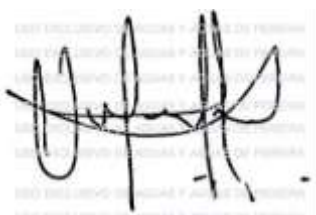
suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 18 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560

Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278809-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278809-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANA LUCIA BERNAL SUAREZ
Matrícula No	215533
Dirección para Notificación	AV DEL RIO # 27 B -07MILLAN RUBIO

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. 6068315

Resolución No. 278809-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278809 de 2 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE JUNIO DE 2026 la señora ANA LUCIA BERNAL SUAREZ identificado con C.C. No. 42096992, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278809 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 215533 Ciclo: 3 ubicada en: AV DEL RIO # 27- 44 , Barrio SAN JUAN DE DIOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1,2026-5,2026-2,2026-4,2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, Se visita predio y se observa en terreno, que el predio, se encuentra demolido.

En atención a su solicitud de **inactivación de la matrícula**, y una vez revisada la documentación aportada, se deja constancia de que el usuario anexó Certificado de riesgo y el concepto de evaluación.



Pereira, 05 de abril de 2022



ALCALDÍA DE PEREIRA

008 Dirección de Gestión del Riesgo -34-

A QUIEN LE PUEDA INTERESAR
Pereira, Risaralda.

No. 18823



Asunto: CERTIFICADO DE RIESGO ANA BERNAL

Cordial saludo,

El predio del asunto, en cuanto a la categoría de riesgo geotécnico y/o hidrológico diagnosticado para la zona, de conformidad con lo establecido en los mapas adoptados por el decreto 775 del 2013, Inventarios de zonas de riesgo del Municipio de Pereira, y en el acuerdo 035 de 2016 Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Pereira, en la actualidad, el predio **SE ENCUENTRA EN ZONA DE RIESGO ALTO NO MITIGABLE**.

El predio aludido se identifica así:

COMUNA/CORRESPONTO	BARROVEREDA	DIRECCION
RIO OTUN	SAN JUAN DE DIOS	CRA 1 B N° 27 v. 44
FECHA CATASTRAL	8134033331548811028000007	

Este certificado se expide a solicitud del peticionario.

Nota 1: Este concepto, no certifica el carácter de legalidad y/o tenencia de la propiedad, quiriendo la problemática de tenencia del predio.

Atentamente,

ALEXANDER GALINDO LOPEZ
Director Operativo de Gestión de Riesgo
Revisó: JHON EDWARD VALENCIA COMEZ CAMARGO ✓

Proyectó y Elaboró: Beatriz Elena Ospina Ortiz

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Abril 15 de 2021

FECHA: 08/02/2022	HORA: 2:47 pm
DIRECCIÓN: Av. del Río 23 - 44	BARRIO: San Juan de Dios

1. TIPO DE EVENTO:

SISMO ☐ VENDAVAL ☐ DESLIZAMIENTO ☒ COLAPSO ☐
INCENDIO ☐ INUNDACIÓN ☐ OTRO ☐ CUAL _____

2. CARACTERÍSTICA Y TIPO DE EVACUACIÓN

PREVENTIVA ☐ TOTAL ☒ PARCIAL ☐

3. DESCRIPCIÓN LA EMERGENCIA (Vulnerabilidad)

1 deslizamiento translacional de gran magnitud el cual involucra el desplazamiento de materiales de capa vegetal y suelo residual en la ladera norte del no 010 y que podría tener implicaciones en la seguridad y bienestar de quienes habitan esta zona.

3.1 OBSERVACIONES SOBRE LA EVACUACIÓN (Justificación técnica de la evacuación)

Se emite concepto de evacuación teniendo en cuenta la proximidad de las viviendas al área de la influencia del proceso de remoción en masa conforme al principio de precaución estipulado en el artículo 3 de la Ley 1523 de 2012.

4. POBLACIÓN AFECTADA

ADULTOS ☒ MENORES ☒

5. CABEZA DE HOGAR, OBJETO DEL CONCEPTO DE EVACUACIÓN

Ana Lucia Bernal Garcia
Primer nombre Segundo nombre Primer apellido Segundo apellido

42096992-3 3006249284
Cédula de Ciudadanía Teléfono

PROPIETARIO ☐ POSEEDOR ☒ ARRENDADOR ☐

[Firma] Vanesa Mesa *[Firma]*
Firma Propietario/Poseedor u Otro Nombre y Firma del Técnico



MAYALDIA DE PEREIRA

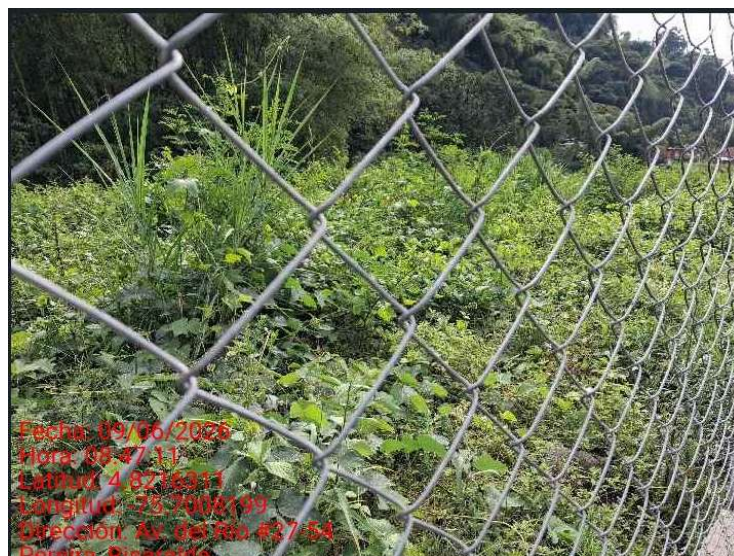
Nota: Es importante aclarar que la DAGER no ejecuta obras de mitigación ni desarrolla procesos de reubicación o relocalización, su función se centra en la prevención y atención, realización de evaluaciones técnicas y seguimiento psicosocial a las personas que se ven afectadas por emergencias.

Página 1 de 1

Así mismo, de acuerdo con la visita técnica realizada al inmueble, se evidenció lo siguiente:

“se observa en terreno, que el predio, se encuentra demolido.”

Como soporte de lo anterior, se anexan **registros fotográficos** que dan cuenta del estado actual del predio.



En este orden de ideas, luego de realizar el análisis pertinente del predio en mención, este Departamento considera **procedente la inactivación de la matrícula No. 215533**, por la **NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

De lo anterior, y aunado a los antecedentes registrados en el **Sistema de Información Comercial de la Empresa**, se concluye que el consumo facturado por la Empresa a la **matrícula No. 215533**, correspondiente al **período de junio de 2026**, será objeto de modificación. En consecuencia, **SE ACCEDE a realizar la reliquidación** por parte de este Departamento, actuando de conformidad con lo establecido en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-527500** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	407	0	0	0	527500	-527500

De igual manera, se gestionó ante el área de Cartera la desmarcación para cobro prejudicial, la cual fue radicada bajo el número 6098232, con el fin de normalizar el estado de la obligación.

Así mismo, se informa que, a partir de la recepción de la presente comunicación, usted podrá acercarse a nuestras oficinas de atención para solicitar la constancia de cancelación de la matrícula No. 215533 y el paz y salvo, documento que certifica la inexistencia de obligaciones pendientes con la Empresa.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

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

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

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro. Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

Artículo 2°. Forma y plazo para la realización de la devolución de los cobros no autorizados. En el evento de encontrarse que se ha efectuado un cobro no autorizado, de existir pago por parte del suscriptor o usuario cuya causa sea tal cobro, el prestador deberá abonar a la siguiente factura del servicio público que se trate, el monto a devolver al usuario o suscriptor, obtenido en los términos del artículo 1° de la presente resolución.

En el evento en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, el prestador abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto”

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 ANA LUCIA BERNAL SUAREZ identificado con C.C. No. 42096992 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) ANA LUCIA BERNAL SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV DEL RIO # 27 B -07 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: ANA LUCIA BERNAL SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 215533 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

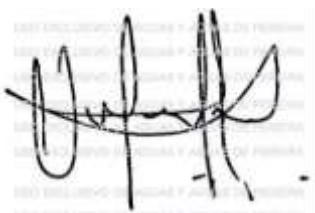
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 278927-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **valerio salazar** 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	278927-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	valerio salazar
Matrícula No	19605423
Dirección para Notificación	CARRERA 13 # 112-05 TORRE 1 APTO 401CERRITOS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6084028

Resolución No. 278927-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278927 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 valerio salazar identificado con C.C. No. 10082989, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278927 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605423 Ciclo: 16 ubicada en: CARRERA 13 # 112-05 TORRE 1 APTO 401 URBANIZACION MUKAVA DEL VIENTO, Barrio CERRITOS en los periodos facturados 2026-1, 2026-5, 2026-2, 2026-4, 2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Nicolas Salazar 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° H25VA358002 el cual registra una lectura acumulada de 141 m³. Existe una mala lectura, instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas.

Se realizó la revisión del histórico de lecturas en el sistema de información comercial, evidenciándose que la Empresa, para el periodo de mayo de 2026, facturó un consumo de 49 m³, el cual obedece a un error de digitación en la lectura previa. Posteriormente, mediante visita técnica, se verificó el estado del medidor y se tomó la lectura actual, encontrándose un registro acumulado de 153 m³.

Por otra parte, al analizar los periodos de enero, febrero, marzo y abril de 2026, se observa el siguiente comportamiento del equipo de medida:

En enero, el medidor avanzó de 42 m³ a 56 m³, con un consumo de 14 m³.

En febrero, pasó de 56 m³ a 81 m³, con un consumo de 25 m³.

En marzo, avanzó de 81 m³ a 99 m³, con un consumo de 18 m³.

En abril, pasó de 99 m³ a 122 m³, con un consumo de 23 m³.

En virtud de lo anterior, y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este Departamento concluye que los consumos facturados en los periodos de enero a abril de 2026 corresponden al registro real del equipo de medida, por lo cual no serán objeto de modificación ni reliquidación.

No obstante, para el periodo de mayo de 2026 se evidenció que el consumo facturado es superior al registrado por el medidor, razón por la cual se procede a la reliquidación del periodo, cobrando únicamente el consumo real de 19 m³, correspondiente al avance del equipo de medida en dicho periodo, y confirmando el cobro de los cargos fijos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-267033** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	465	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	465	6	36	9462	56774	-47312
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	465	6	36	13654	81926	-68271
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	465	6	36	17891	107348	-89457
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	465	6	36	12399	74392	-61993

Finalmente, se recomienda al usuario realizar revisiones periódicas de las instalaciones hidráulicas internas del predio, teniendo en cuenta que los consumos derivados de fugas o daños visibles son responsabilidad del usuario. Así mismo, se invita a 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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por valerio salazar identificado con C.C. No. 10082989 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) valerio salazar enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 13 # 112-05 TORRE 1 APTO 401 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: valerio salazar la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605423 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

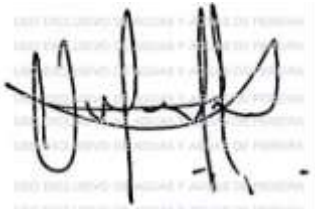
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 278989-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278989-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA PELAEZ
Matrícula No	275255
Dirección para Notificación	MZ 07 CS 01JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6094022

Resolución No. 278989-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278989 de 16 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 16 DE JUNIO DE 2026 la señora LUZ MARINA PELAEZ identificado con C.C. No. 42063073, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278989 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 275255 Ciclo: 3 ubicada en:MZ 07 CS 01 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN en el periodo facturado de Junio 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Luz Marina como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL120201AA el cual registra una lectura acumulada de 842 m3. Con observacion: **"Se abre llave de agua y medidor registra con normalidad, es decir, medidor no esta frenado, instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO 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 842 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 **JUNIO 2026** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 2 que avanzó el medidor en este periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25909** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	421	0	0	0	-4	4

CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	421	2	10	4551	22757	-18206
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	421	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	421	2	10	5964	29819	-23855
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	421	2	10	-1748	-8739	6991
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	421	2	10	-2290	-11450	9160

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 LUZ MARINA PELAEZ identificado con C.C. No. 42063073 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) LUZ MARINA PELAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 07 CS 01 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 MARINA PELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 275255 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

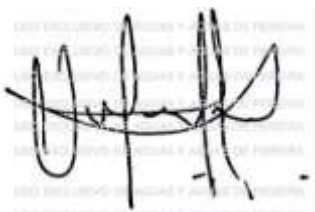
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 278974-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRO AGUDELO** 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	278974-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO AGUDELO
Matrícula No	217612
Dirección para Notificación	CR 2 # 21- 78SAN JORGE

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. 6091635

Resolución No. 278974-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278974 de 16 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 16 DE JUNIO DE 2026 el señor ALEJANDRO AGUDELO identificado con C.C. No. 10122942, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278974 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 217612 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 21- 78 , Barrio SAN JORGE en el periodo facturado de Junio 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Alejandro Agudelo como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA466303AA el cual registra una lectura acumulada de 897 m3. Con observación: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra leve consumo con llaves cerradas"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo del periodo de JUNIO DE 2026, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 7 m3.

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de JUNIO DE 2026 al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-72008** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO	2026-6	408	7	23	15930	52341	-36411

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	408	7	23	20873	68583	-47710
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	408	7	13	-6117	-11360	5243
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	408	7	13	-8015	-14886	6870

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 ALEJANDRO AGUDELO identificado con C.C. No. 10122942 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) ALEJANDRO AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 21- 78 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: ALEJANDRO AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 217612 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

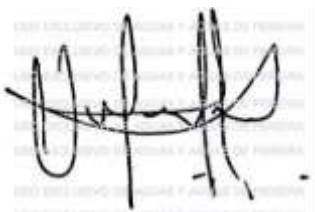
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 278980-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO MUIRILLO** 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	278980-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	FERNANDO MUIRILLO
Matrícula No	179143
Dirección para Notificación	CR 13 # 12- 37SAN JOSE SUR

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. 278980-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278980 de 16 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 16 DE JUNIO DE 2026 el señor FERNANDO MUIRILLO identificado con C.C. No. 10289233, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278980 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 179143 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 12- 37 HOTEL DON ALFONSO S.A.S., Barrio SAN JOSE SUR en los periodos facturados 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 calificación)

Ante su solicitud, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Patricia Lopez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA965737 el cual registra una lectura acumulada de **126 m³**. ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, adjunto foto del medidor y la lectura actual, trabajan 7 personas, predio con 11 baños, funciona hotel.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **25 m³** y **81 m³**, en el Periodo de **Mayo** avanzó de **0 m³ a 25 m³** y en el Periodo de **Junio de 2026** avanzó de **25 m³ a 106 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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

Es importante aclarar que, los consumos anteriores a Mayo y Junio de 2026 presentaron inconsistencia en sus registros, dada por una diferencia de lectura, que no estaba acorde con la utilización del servicio en el predio, situación que solo pudo evidenciar la Empresa con el Cambio

del equipo de medida.

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

Ahora bien, en referencia a sus peticiones que solicitan:

PETICIONES / SOLICITUDES

Con base en lo expuesto, solicito formalmente:

1. **INVESTIGACIÓN Y VISITA TÉCNICA:** Se ordene de manera inmediata una visita técnica especializada al inmueble para verificar el estado de las instalaciones y descartar cualquier anomalía externa.
2. **REVISIÓN Y CALIBRACIÓN DEL MEDIDOR:** Se realice la revisión técnica del nuevo contador de agua (matrícula 179143) y, en caso de ser necesario, se proceda al desmonte del equipo para ser evaluado en un laboratorio debidamente certificado, con el fin de verificar su correcto calibrado y descartar defectos de fábrica que alteren la medición.
3. **RELIQUIDACIÓN DE LAS FACTURAS:** Se proceda a la reliquidación y cobro por promedio de las facturas correspondientes a los meses de mayo y junio de 2026, cobrando el valor histórico real mientras se resuelve el fondo de esta reclamación y se dictamina el estado del medidor.
4. **RECURSOS DE LEY:** En caso de que esta reclamación sea resuelta de manera negativa, solicito desde ya que se conceda el **Recurso de Reposición** y, en subsidio, el de **Apelación** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Se le informa que:

- **Punto 1**

En referencia a revisión técnica al predio, se adjunta el reporte móvil:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita N°

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 278980
Visita No : 6092267
Fecha De Atencion : 17/06/2026 12:24:00
Nombre del Usuario : FERNANDO MUJILLO
Matricula : 179143
Direccion : CR 13 # 12- 37
Barrio : SAN JOSE SUR
Clase de Uso del Predio : COMERCIAL
No Medidor : H25VA965737
Lectura Actual : 106

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : COMERCIAL
Actividad Economica : HOTEL
Estado Ocupacion : Predio Ocupado

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 11
Hace Cuanto Tiempo : 10 años en adelante

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : H25VA965737
Lectura Actual : 126
Diametro del Medidor : 1/2"
Diametro de la Acometida : 1/2 PULGADA
Conexion : Red

Marca Medidor : ALTAIR
Clase del Medidor : R160
Visor : Buen Estado
Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Funcionando

ESTADO DEL MEDIDOR

¿Se Puede Leer? : SI

IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)

Lavamanos

Llave Terminal Lavamanos : SI

Lavaplatos

Llave Terminal Lavaplatos : SI

Ducha

Llave Terminal Duchas : SI

Tanque De Reserva

Flotador : SI

Tanque Lavadero

Llave Terminal Tanque Lavadero : SI

Tanque de Sanitario

Agua Stop : SI

Tanque Con Rebose o Fuga : NO

Instalaciones Internas

Tuberías : SI

Accesorios : SI

Piscina**PRUEBAS REALIZADAS**

Revisión de Instalaciones Visibles en el Predio : SI

PARA MULTIUSUARIO**ESTADO DE LAS AREAS COMUNES****DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual trabajan 7 personas p
con 11 baños

Funciona hotel



Firma de Usuario : Patricia Lopez 33915695



Firma Funcionario : CARLOS ALBERTO OSORIO 16859106

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

Adicional a ello, y ante la desviación significativa registrada, en cumplimiento del debido proceso se realizo la revisión Previa a la facturación, que registró:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 179143
Radicado visita : 6071010
Fecha Atención : 05/06/2026 12:19:40
Nombre Propietario : JARAMILLO VELEZ MARIA-DEL-CARMEN
Dirección : CR 13 # 12- 37
Barrio : SAN JOSE SUR
Numero medidor : H25VA965737
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 1 - 5 - 241450
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 6
Lectura actual : 106
Consumo actual : 81
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 109
No. Habitantes : 10

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se evidencia una fuga pequeña en el tanque de un sanitario. Se le hace la recomendación al usuario de repararla pronto. Funciona un hotel, por lo tanto el personal varia, no se tiene un numero exacto de habitantes.

Usuario : Edward castaño
Cedula : 1088295075
Telefono : 3113017373

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA W ORLDTEK 28 90015128728

Cuidar el agua hoy asegura el bienestar de mañana

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

• Punto 2.

En referencia al Equipo de Medida H25VA965737 Recién Cambiado, y su certificado de calibración expedido por la ONAC, registra así:

Metrológica		ONAC ACREDITADO		LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA DE METROLOGÍA S.A.S.	
ISO/IEC 17025:2017 17-LAC-015				CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN	
				CODIGO: LMA-INT-04 P.02	
				VERSIÓN: 13	
				VIGENTE A PARTIR DE: 30/03-13-17	
1. Información del solicitante					
Cliente		Dirección		Contacto	
Hidromed S.A *		Km 0.5 Vía Siveria Fozes *		822710 *	
Certificado de Calibración No.					
H25VA965737.5.26.01					
2. Descripción del medidor de agua					
Marca	Modelo	Referencia	Tipo de medidor	Principio de medición	
Diehl Metering	ALTR	312343	Volumétrico	Pistón Oscilante	
Serie del medidor	Orden de servicio	Código de recepción	Revisión en la recepción	Fecha de recepción	
H25VA965737	OS-LMA-0005-26	R05-OS-0005-26	Apto para calibración	2026-03-26	
Estado	Año de fabricación	Caudal de referencia Q _R	Relación Q _R /Q ₂	Diámetro	Resolución
Nuevo	2025	2.500 L/h	315	15 mm	0.0063 L
				Precisión	Posición
				3	Horizontal
					Lectura total [m ³]
					0
3. Resultados					
Prueba	Caudal medido L/h	V _I [L]	V _A [L]	Error [%]	± U [%]
Caudal Q _R	2 412,65	50,171	50,264	-0,184	0,060
Caudal Q ₂	12,05	1,513	1,499	0,94	0,17
Caudal Q ₃	6,08	1,501	1,495	0,51	0,17
					T _s [°C]
					20,15
					P _x [kPa]
					351,00
					T _x [°C]
					20,14
					EMP [%]
					≤ 2
					Conformidad
					Cumple
					≤ 2
					Cumple
					≤ 5
					Cumple
Gráfico					
Condiciones ambientales					
Temperatura ambiente: 19,92 °C ± 0,31 °C					
Humedad relativa: 61,4 %RH ± 2,0 %RH					
Calibrado por:					
Sergio Díaz					
Técnico de Calibración					
Fecha de calibración: 2026-03-27					
Fecha de emisión: 2026-03-27					
Método de calibración					
Revisado y firmado por					
BENITEZ MARTINEZ GERMAN 2026.03.30 12:18 Firma aprobando este documento CDA - Cundinamarca					
Germán Benítez					
Director Técnico					
Lugar de calibración:					
Laboratorio de medidores de agua de Metrología S.A.S					
Nomenclatura: V _I = Volumen Indicado del medidor V _A = Volumen Indicado por el patrón Error = Error de indicación correspondiente a la magnitud de volumen U = Incertidumbre expandida de medida correspondiente a la magnitud de volumen T _s = Temperatura del agua en el patrón durante la prueba P _x = Presión Interna del medidor durante la prueba T _x = Temperatura del agua a la entrada del primer medidor					
4. Trazabilidad metrológica					
Los patrones de medida utilizados en la calibración de este medidor, están trazados al sistema Internacional de unidades (SI) y se encuentran debidamente calibrados por organismos acreditados de la red metrológica nacional y/o laboratorios que cumplan con estándares internacionales.					
Magnitud	Patrón	Código	Calibrado por	Certificado de calibración	
Caudal Q _R - Q ₂	Pistón de prueba	LMCE-PP30	Volumad	CC-26-010-1	
Volumen Q _R - Q ₂	Pistón de prueba - Escala lineal	LMCE-PP30 / LMCE-03	DMC / MITUTOYO	R-43846 / 30154233-REV1	
Caudal Q ₂	Medidor de flujo electromagnético	LMCE-FP1	Volumad	CC-25-275-1	
Volumen Q ₂	Medidor de flujo electromagnético	LMCE-FP1	Volumad	CC-25-275-2	
Temperatura	Sensor de temperatura PT100	LMCE-ET1 / LMCE-ET2A / LMCE-ET3A	METROLABOR / METROLABOR / METROLABOR	MET-LT-CC-6840 / MET-LT-CC-6840 / MET-LT-CC-6840	
Presión	Transmisor de presión	LMCE-SP1 / LMCE-SP2A / LMCE-SP3A	METROLABOR / METROLABOR / METROLABOR	MET-UP-CC-12460 / MET-UP-CC-11339 / MET-UP-CC-12460	
Temperatura Ambiente	Termohigrómetro	LMCE-AT-01	METROLABOR	MET-LT-CC-44754	
Humedad Relativa	Termohigrómetro	LMCE-AT-01	METROLABOR	MET-LT-CC-22460	
5. Incertidumbre de medida					
La incertidumbre expandida de medición declarada se expresa como la incertidumbre de medición estándar multiplicada por el factor de cobertura k = 2, de modo que la probabilidad de cobertura corresponde a aproximadamente el 95%.					
6. Observaciones					
1. Este certificado expresa fielmente el resultado de las mediciones realizadas, por lo tanto no podrá ser reproducido total o parcialmente excepto a previa autorización escrita del Laboratorio de Calibración de Medidores de Agua de Metrología S.A.S.					
2. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al momento y condiciones en que se realizaron las mediciones del bien calibrado. El laboratorio que lo emite no se hace responsable por los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los datos suministrados en el presente certificado.					
3. El usuario es responsable de la calibración de sus medidores a un intervalo de tiempo apropiado.					
4. La incertidumbre reportada en los resultados del medidor bajo calibración, es producto de una incertidumbre estándar histórica asociada al modelo de este medidor.					
5. Los resultados obtenidos durante la calibración solo aplican al medidor tal como se recibió.					
6. El certificado de calibración de firmas, con tachaduras o enmendaduras no tienen validez.					
7. Se aplica regla de decisión "Conservador" por solicitud del cliente, con un nivel de riesgo menor o igual a 2,3% basado en la norma JCGM 106:2012 Numeros 8.3.2					
8. Metrología S.A.S. no se hace responsable por la información contenida en el presente certificado que haya sido suministrada directamente por el cliente (*)					
Vía Siveria - Párrafo 53, Zona Franca Industrial, Bogotá D.C., Calle Conchabarrera, Colombia E-mail: info@metrologia.co TEL 8021111 Página web: www.metrologia.co					

Situación que confirma el buen estado del equipo de mediada instalado en el predio.

- **Punto 3 y 4.**

En referencia de la modificación de los consumos, y la vía administrativa solicitada, se emite esta Resolución, dando cumplimiento a los lineamientos de la Empresa y los tiempos de ley.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FERNANDO MUIRILLO identificado con C.C. No. 10289233 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 FERNANDO MUIRILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 12- 37 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: FERNANDO MUIRILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 179143 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

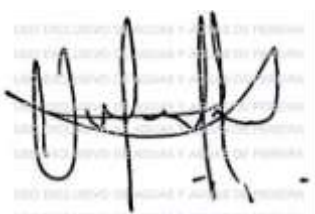
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 278971-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278971-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	OVIDIO USUGA HOLGUIN
Matrícula No	141416
Dirección para Notificación	CR 2 # 19- 65SALAZAR LONDONO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6093542

Resolución No. 278971-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278971 de 16 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 16 DE JUNIO DE 2026 el señor OVIDIO USUGA HOLGUIN identificado con C.C. No. 8234531, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278971 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 141416 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 19- 65 , Barrio SALAZAR LONDONO en el periodo facturados 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio. Y se observa en terreno, que se encuentra solo. Nota. Servicio de acueducto directo.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **junio de 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, por la imposibilidad técnica de determinar el consumo al encontrarse sin equipo de medida, pues dejó de cumplir su función, se liquidaron 11 m3 en el periodo reclamado.

Efectivamente como manifiesta el recurrente, se le liquidó un consumo promedio superior, pues el promedio histórico de este predio en el sistema de información comercial es de 7 m3, por lo tanto se procederá a modificar el consumo del periodo a 7 m3.

Es un deber del usuario contar con un equipo de medida que cumpla las condiciones exigidas actualmente por la Empresa, para poder tener una medida confiable, porque de acuerdo a su registro se establece el precio del consumo.

En consecuencia, se **REVOCA** la decisión inicial, y se modifica el consumo del periodo de junio 2026 a 7 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-18360** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	421	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	421	7	11	20873	32801	-11928
ND SUBSIDI	2026-6	421	7	11	-2023	-3179	1156

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	421	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	421	7	11	-2651	-4166	1515
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	421	7	11	15930	25033	-9103

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.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por OVIDIO USUGA HOLGUIN

identificado con C.C. No. 8234531 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) OVIDIO USUGA HOLGUIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 19- 65 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: OVIDIO USUGA HOLGUIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 141416 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

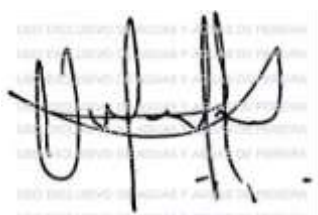
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 279030-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	279030-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GUSTAVO ADOLFO VELASQUEZ MEJIA
Matrícula No	322412
Dirección para Notificación	CR 7 B # 33- 19SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 279030-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279030 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2026 el señor GUSTAVO ADOLFO VELASQUEZ MEJIA identificado con C.C. No. 10021015, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 279030 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 322412 Ciclo: 4 ubicada en: CR 7 B # 33- 19 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el periodo facturado 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Gustavo Velasquez 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° C18LA368593 el cual registra una lectura acumulada de 969 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace más de 3 meses".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **322412**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	969 m3	968 m3	1 m3	10 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. C18LA368593, el cual registra una lectura acumulada de 969 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio 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 **10 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **junio de 2026**, la Empresa facturó un consumo

promedio superior al predio y el predio está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura 1 m3.

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. **322412**, por la Empresa, respecto al periodo de **junio 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 **-47321** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	414	1	10	2982	29819	-26837
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	414	0	0	-4	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	414	1	10	2276	22757	-20481

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 GUSTAVO ADOLFO VELASQUEZ MEJIA identificado con C.C. No. 10021015 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) GUSTAVO ADOLFO VELASQUEZ MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 B # 33- 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GUSTAVO ADOLFO VELASQUEZ MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 322412 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

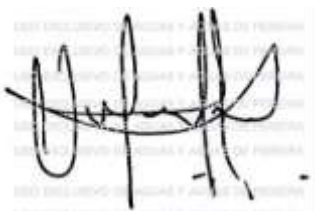
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 279010-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABER BENJUMEA** 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	279010-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	FABER BENJUMEA
Matrícula No	331223
Dirección para Notificación	CR 9 # 38- 15VENECIA-CENTRO

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. 279010-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279010 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2026 el señor FABER BENJUMEA identificado con C.C. No. 10030049, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279010 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 331223 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 9 # 38- 15 BAJO, Barrio VENECIA-CENTRO en el periodo facturado 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 calificación)

Ante su solicitud, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **331223**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUNIO	472 m ³	454 m ³	18 m ³	18 m ³	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Faber Benjumea como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL124593AA el cual registra una lectura acumulada de **475 m³**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO 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 **18 m³ (avanzó de 454 m³ a 472 m³)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura.

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

consumo demandado por el predio.

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 **JUNIO 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.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FABER BENJUMEA identificado con C.C. No. 10030049 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 FABER BENJUMEA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 38- 15 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: FABER BENJUMEA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 331223 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

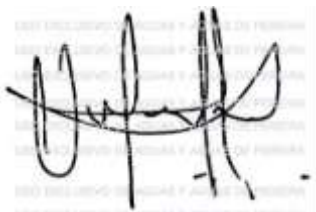
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 279029-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSO MAYA GOMEZ** 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	279029-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ROSO MAYA GOMEZ
Matrícula No	850362
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 51HERNANDO VELEZ MARULANDA

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. 6096589

Resolución No. 279029-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279029 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) ROSO MAYA GOMEZ identificado con C.C. No. 91421858, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279029 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 850362 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 51 , Barrio HERNANDO VELEZ MARULANDA en el periodo facturado de 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Roso Maya como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° H25VA968497 el cual registra una lectura acumulada de 23 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual viven dos personas, medidor recién cambiado, se le recomienda al usuario hacer uso prudente del servicio de acueducto"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO 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 21 m3, avanzó de 0 a 21 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ROSO MAYA GOMEZ identificado con C.C. No. 91421858 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) ROSO MAYA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 51 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: ROSO MAYA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 850362 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.

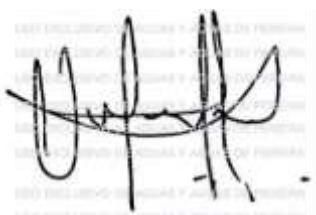
Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 18 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', 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. 279020-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE ADRIAN MARIN GIRALDO** 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	279020-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE ADRIAN MARIN GIRALDO
Matrícula No	331728
Dirección para Notificación	CR 9 B # 39 B- 19VENECIA-CENTRO

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. 279020-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279020 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2026 el señor JORGE ADRIAN MARIN GIRALDO identificado con C.C. No. 10014216, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279020 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 331728 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 9 B # 39 B-19 , Barrio VENECIA-CENTRO en los periodos facturados 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 calificación)

Ante su solicitud, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Luz mery giraldo como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL133651AA el cual registra una lectura acumulada de **663 m³**. **Se visitó, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **18 m³ y 30 m³**, en el Periodo de **Mayo** avanzó de **603 m³ a 621 m³** y en el Periodo de **Junio de 2026** avanzó de **621 m³ a 651 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este

Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2026, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE ADRIAN MARIN GIRALDO identificado con C.C. No. 10014216 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 ADRIAN MARIN GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 B # 39 B- 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE ADRIAN MARIN GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 331728 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

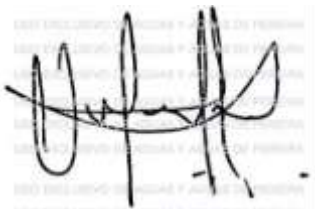
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 18 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. 279050-52 de 18 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	279050-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA
Matrícula No	572040
Dirección para Notificación	CL 22 # 1 B- 10SAN JORGE

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. 279050-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279050 de 18 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 18 DE JUNIO DE 2026 la señora GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA identificado con N.I.T. No. 42083382, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279050 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 572040 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 22 # 1 B-10 , Barrio SAN JORGE en los periodos facturados 2026-2,2026-3,2026-4,2026-5,2026-6.

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 calificación)

Ante su solicitud, al revisar el histórico de lecturas se observa que en los periodos de **FEBRERO, MARZO, ABRIL , MAYO y JUNIO de 2026** no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **MEDIDOR EN CALIBRACIÓN**, de lo cual, la empresa ha facturado y liquidado consumo por **10 m³, 11 m³, 11 m³, 11 m³ y 11 m³**, respectivamente, siendo este el Consumo Promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, sin ser este un consumo promedio errado, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 572040** por la Empresa, respecto a los Periodos de **FEBRERO, MARZO, ABRIL , MAYO y JUNIO de 2026**, **SON CORRECTOS**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Por último, en referencia a la reinstalación del equipo de medida, la Empresa ya realizó el traslado del equipo de Medida al laboratorio certificado para su respectiva calibración, de acuerdo al cronograma preestablecido para ello, por lo cual, se realizará la comunicación de los resultados en los próximos días.

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 GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA identificado con N.I.T. No. 42083382 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 GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 1 B- 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 572040 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.

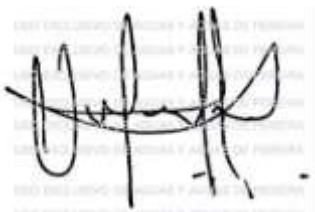
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', 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: mlramos

Revisó: fncardona

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