

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. 2514-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **RABIH AHMAD JBARA** 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	2514-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	RABIH AHMAD JBARA
Matrícula No	154690
Dirección para Notificación	rabihj10@hotmail.comCENTRO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Pereira, 2 DE JULIO DE 2026

Señor (a):
RABIH AHMAD JBARA
rabihi10@hotmail.com
Teléfono: 3006000006

Radicación: 2514 del 24 DE JUNIO DE 2026
Matrícula: 154690
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: EL USUARIO MANIFIESTA QUE HACE DOS MESES PRESENTÓ UN RECLAMO DEBIDO A QUE NO RECIBE LA FACTURA FÍSICA EN EL PREDIO DE ABAJO Y, A LA FECHA, AÚN NO HA SIDO ENTREGADA.

DOCUMENTO ADJUNTO

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

En relación con la **Queja No. 2514** del 24 DE JUNIO DE 2026, referente a la presunta falta de entrega de la factura física en el predio ubicado en la Carrera 7 # 18-50, este Departamento se permite informar lo siguiente:

1. Se verificó que en la dirección registrada funciona un establecimiento comercial denominado **Tierra Santa**. Se cuenta con la certificación de entrega que coincide con esta descripción, la cual se adjunta junto con el registro fotográfico del predio, en el que se aprecia la dirección correspondiente.
2. Tras el análisis realizado, no se identificaron novedades técnicas, errores en la nomenclatura ni situaciones de desenrutamiento que hayan impedido la correcta distribución del documento.
3. La Empresa permanece atenta a cualquier indicación adicional por parte del usuario para garantizar la entrega efectiva de la factura en el ciclo correspondiente.

Se adjunta certificación de entrega y registro fotográfico del predio.

**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. 23691-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIR BRAVO** 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	23691-52
Fecha Resolución Recurso	2 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	278704 de 4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIR BRAVO
Identificación del Peticionario	10137455
Matrícula No.	19640356
Dirección para Notificación	bravocardonajair6@gmail.com SAN JOAQUIN

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. 23691-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23691 DE 10 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278704 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor JAIR BRAVO, identificado con cédula de ciudadanía No. 10137455 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278704-52 de 4 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. 19640356 Ciclo 9, ubicada en la dirección MZ 5 CS 129 PS 2 URB GUADALCANAL, Barrio SAN JOAQUIN en los periodos facturados 2026-5,2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIO INCONFORME CON EL CONSUMO FACTURADO EN EL PERIODO DE ABRIL Y MAYO DE 2026, SOLICITA REVISIÓN Y RELIQUIDACIÓN:

PRETENSIONES

Solicito de manera respetuosa:

1. Se reconsidere la situación del cobro que se me viene aplicando, en la matricula de mi servicio de acueducto, la cual considero de forma muy elevada por la situación, la cual es completamente aclarada en el documento, del reclamo establecido.
2. Soy consciente de que se presento el elevado consumo, en los periodos anteriores, que sucito el elevado consumo del mismo, es por esto que se de forma respetuosa y comedida se estudie una rebaja, o ayuda en el cobro del mismo ya que soy una persona de escasos recursos, que solo busca hacer frente a tan anómala por demás situación que tanto perjuicio me ha generado
3. Mi único deseo es el de poder llegar a un acuerdo que nos proporcione a las partes una mejor forma de poder saldar lo del daño suscitado en mi vivienda.
4. Que se me pueda proporcionar una solución acertada para las partes para asi poder solventar tan difícil situación por demás costosa.

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 278704-52, en la cual se le informó lo

siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA791072 el cual registra una lectura acumulada de 942 m3. Con observación: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven dos personas"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19640356**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	935 m3	534 m3	401 m3	204 m3	Consumo por Promedio: 204 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 613 m3 pendientes por cobrar
Abril	534 m3	106 m3	428 m3	12 m3	Consumo por Promedio: 12 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 416 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas. Se notifica nueva/ por debido proceso y por alto consumo del mes 5 Quedan por cobrar 613 Son 3 Personas,** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACIÓN MATRICULA 19640356

N

FECHA NOTIFICACION: 5/5/2026

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 5/11/2026 Hora: 9:00:00 AM Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 5/11/2026 HORA INICIO VISITA: 9:00 AM

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Sebastián Arboleda identificado con C.C. N° 702351770, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 31,42% de los consumos facturados en (los) mes(es) de ABRIL, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de 12 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

Dirección: MZ 5 CS 129 PS 2, SAN JOAQUIN, URB GUADALCANAL Uso: RESID-EST 2
Ciclo: 9 Ruta: 10 Cons.: 15950

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles: 4 -Clase de Uso: Residencial Nro. Ocupantes: 3

(Si es uso NO es residencial favor indicar)

Nombre del establecimiento: Radio

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1). Nro. Medidor: H23VA791072 Última lectura: 495
- Diferencia de lectura: 389 Mt³ - Promedio: 12Mt³ - Consumo NO facturado 377 Mt³

GEOFONO

Información En Terreno:

1) Nro medidor: H23VA791072 Lectura: 930, Diámetro: 1/2 Estado: Bueno Malo: —

Descripción Estado: Medidor en buen estado regular normal

C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:

Se revisa parte hidráulica del sistema por el cual están en buenas condiciones, sin embargo se observan todos los tipos de fuga.

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la

Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL LA), Señor(a)

identificado(a) con c.c. N° 702351770 quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Y al revisar parte hidráulica, presentando el problema de fuga y al revisar el caso de desperdicio por no se dar mantenimiento, también

Siendo las 9:30 AM se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Sebastián Arboleda A.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita

Propietario: — Inquilino: —

Nombre y C.C. Testigo Visita

Nombre Funcionario que realiza la Visita

"Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en

TIPO CTA: N

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.



Pereira, Mes: 05 Día: 05 del Año 2026 HORA: 10:00 AM

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matricula:19640356 Ciclo:9 Ruta:10 Consecutivo: 15950
Dirección: MZ 5 CS 129 PS 2, SAN JOAQUIN, URB GUADALCANAL
Nro. Medidor:H23VA791072 Uso: RESID-EST 2
L.actual:495 mts³ L.anterior 106 mts³ Dif. Lectura: 389mts³
Consumo pendiente:377 mts³ Lectura día visita: 870
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 12mt³

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de ABRIL, del predio ubicado en: MZ 5 CS 129 PS 2, SAN JOAQUIN, URB GUADALCANAL con Matricula N° 19640356, ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento. La cual se realizará después de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizó la visita requerida.

Atentamente,

"Sin agua no hay vida posible"

DAVID RIOS SALGADO
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 5/5/2026

Fecha Visita:5/11/2026 Hora: 9:00:00 AM Nro. Notificación: PRIMERA

Siendo las 10:00 AM del día 05 de 05 del año 2026 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Rvisor Severo Salgado Identificado (a) con C.C. N° 104415022

Nombre Quien Recibe Severo Salgado Propietario Inquilino: X

Firma Severo A. Nro. Telefónico: 3706192332

Se encontró que la empresa envió equipo de geófono para realizar la respectiva verificación del predio y esta no fue atendida.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 6012884
Fecha De Atencion : 02/06/2026 15:02:18
Matricula : 19640356
Direccion : MZ 5 CS 129 PS 2
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : H23VA791072
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 941
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 0
Estado Llave de Paso : Buena

¿Se encontro fuga? : NO NECESITA EL SERVICIO
Ubicacion de la Fuga : NO APLICA

OBSERVACION

No necesita el servicio de geofono

Estado Predio : Solo

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 19640356 Por la Empresa, respecto al período de ABRIL Y MAYO DE 2026, SON CORRECTOS, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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:

El consumo del período de Abril de 2026, presentó significativa del consumo, y la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente, en el periodo de Abril de 428 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 12 m3, dejando por pendiente por facturar 416 m3.

En el periodo de Mayo el medidor registro un consumo de 104 m3 de los cuales se facturaron 12 m3 de consumo promedio más 192 m3 de consumo pendiente por facturar de Abril, quedan pendientes por facturar del periodo de abril 224 m3 y del periodo de mayo 389 m3, para un total pendiente por facturar de 613 m3.

El Grupo de Facturación, envió a verificar la causa del aumento, se verificó el estado del medidor y las redes hidráulicas, las cuales se evidenciaron en buen estado, no se observaron fugas, sin embargo el medidor registra consumo con llaves cerradas.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y del consumo facturado.

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
2026	Junio	944	935	225
2026	Junio	944	935	9
2026	Mayo	935	534	204
2026	Mayo	935	534	12
2026	Mayo	935	534	401
2026	Abril	534	106	12
2026	Abril	534	106	428

Adicionalmente, al revisar y analizar el procedimiento de la Previa realizado por parte la Empresa, se allana perfectamente a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, en cuanto a que se notificó al usuario con tres días de antelación la hora y fecha de la visita a practicar, a efectos de que éste no sólo se encontrara presente para que aportara las pruebas técnicas que pretendiera hacer valer, sino además de poder refutar los hallazgos de la diligencia, aportando conceptos de expertos técnicos en la materia, encontrando todo en buen estado.

En el proceso para determinar la causa del incremento, el Grupo de Facturación, envió notificación al predio para determinar las causas del incremento.

Visita técnica el día 11 de mayo de 2026 con la observación “Se revisaron los puntos hidráulicos del segundo piso, todo está en buen estado, no presenta fugas, sin embargo se cierran todas las llaves y el medidor sigue registrando”

TIPO CTA: N



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISION PREVIA A LA FACTURACION.

Pereira, Mes: 05 Día: 05 del Año 2026 HORA: 10:00 AM

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula: 19640356 Ciclo: 9 Ruta: 10 Consecutivo: 15950
Dirección: MZ 5 CS 129 PS 2, SAN JOAQUIN, URB GUADALCANAL
Nro. Medidor: H23VA791072 Uso: RESID-EST 2
L. actual: 495 mts³ L. anterior 106 mts³ Dif. Lectura: 389 mts³
Consumo pendiente: 377 mts³ Lectura día visita: 870
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 12 mts³

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de ABRIL, del predio ubicado en: **MZ 5 CS 129 PS 2, SAN JOAQUIN, URB GUADALCANAL** con Matrícula N° 19640356, ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2007 (Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento. La cual se realizará después de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizó la visita requerida.

Atentamente,

"Sin agua no hay vida posible"

DAVID RIOS SALGADO

Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 5/5/2026

Fecha Visita: 5/11/2026 Hora: 9:00:00 AM Nro. Notificación: PRIMERA

Siendo las 10:00 AM del día 05 de 05 del año 20 26 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Esteban Yacuzzi (Identificado (a) con C.C. N° 104615400)

Nombre Quien Recibe Fernando A. Giraldo Propietario Inquilino: X

Firma Fernando A. Nro. Telefónico 3706792332

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA		N
	ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION		
	DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 19640356		

FECHA NOTIFICACION: 5/5/2026

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 5/11/2026 Hora: 9:00:00 AM Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 5/11/2026 HORA INICIO VISITA: 9:00 AM

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Francisco Arboleda identificado con C.C. N° 702350270 se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 31,42% de los consumos facturados en (los) mes(es) de ABRIL, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de 12 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

Dirección: MZ 5 CS 129 PS 2, SAN JOAQUIN, URB GUADALCANAL Uso: RESID--EST 2
Ciclo: 9 Ruta: 10 Cons.: 15950

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles: 4 - Clase de Uso: Residencial Nro. Ocupantes: 3

(Si es uso NO es residencial favor indicar)

Nombre del establecimiento: Raeder

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1).Nro. Medidor: H23VA791072 Última lectura: 495
- Diferencia de lectura: 389 Mt³ - Promedio: 12Mt³ - Consumo NO facturado 377 Mt³

GEOFONO

Información En Terreno:

1) Nro medidor: H23VA791072 Lectura: 495, Diámetro: 1/2 Estado: Bueno Malo:

Descripción Estado: Medidor en buen estado vigila bien normal
no presenta fugas

C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:

Se revisan puntos hidráulicos del sistema por el cual están en buenas condiciones, no presentan fugas, sin embargo se revisan todos los temas del agua

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La), Señor(a)

identificado(a) con c.c. N° quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

y al medidor sigue vigilando, presentando el medidor en buen estado
no apto el cont. de consumo por no se dar trabajo, también

Siendo las 11:30 AM se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron

Francisco Arboleda A.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: Inquilino:

Nombre y C.C. Testigo Visita

Adicionalmente, el grupo de facturación y cartera por debido proceso generó orden de trabajo para inspección con el equipo del geófono y se realizó el día 02/06/2026, el revisor reportó la siguiente novedad: No necesita el servicio de geófono.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 5

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 6012884
Fecha De Atencion : 02/06/2026 15:02:18
Matricula : 19640356
Direccion : MZ 5 CS 129 PS 2
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : H23VA791072
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 941
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 0
Estado Llave de Paso : Buena

¿Se encontro fuga? : NO NECESITA EL SERVICIO
Ubicacion de la Fuga : NO APLICA

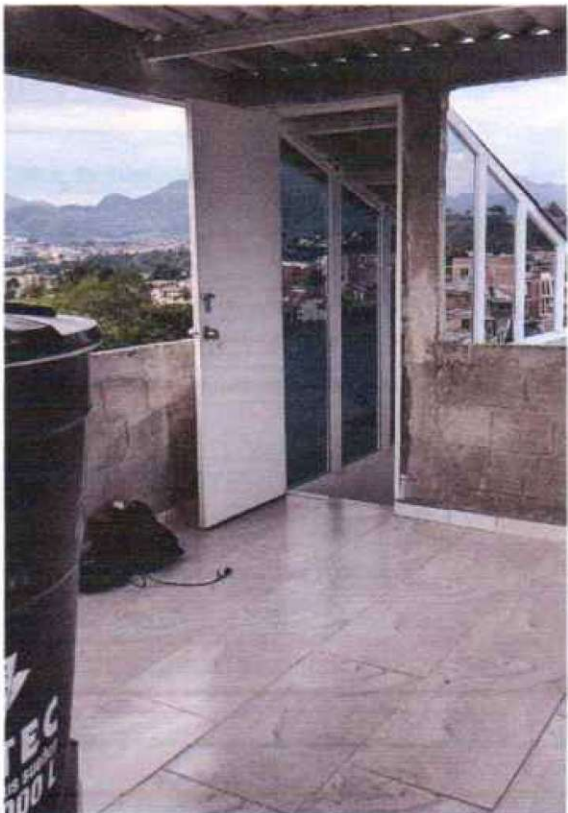
OBSERVACION

No necesita el servicio de geofono

Estado Predio : Solo

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724

A pesar de que en las revisiones previas la Empresa no encontró la causa del incremento en el consumo, los revisores encargados de las visitas no tuvieron acceso a los tanques de reserva, pero en el escrito del reclamo, el usuario manifestó que se presentó un daño en la válvula de los tanques de reserva los cuales se encuentran ubicados en el tercer piso del predio, razón por la cual la conclusión de la Empresa de que los consumos obedecían a una fuga externa en el tanque de reserva, la cual es plena responsabilidad del usuario.



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

La Empresa, garantizó el debido proceso, y no cobró el consumo total en el periodo de Abril de 2026, al no poder determinar las causas del incremento del consumo y que no fue error de lectura, se procedió por parte del Grupo de Facturación a cobrar los metros cúbicos que se dejaron pendientes y que fueron debidamente registrados, y la Empresa está efectuando el cobro dentro de los cinco periodos de facturación, considerando que fueron registrados correctamente, y que el usuario es responsable del predio, este debe realizar mantenimiento a las redes hidráulicas y evitar escapes que generan aumento del consumo, la recuperación de consumos no es una sanción al usuario, sino una prerrogativa del contrato de condiciones uniformes que se origina en la naturaleza onerosa del mismo, en virtud del cual puede recuperar lo que fue consumo por el usuario.

Así mismo, el Contrato de Condiciones Uniformes en la Cláusula XXXI Desviaciones Significativas del Consumo, Numeral 3.

De conformidad con el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 no podrá exonerar el pago de los servicios públicos a ninguna persona natural o jurídica y, en consecuencia, si luego de la investigación respectiva no se identifica la causa de la desviación, ni una fuga perceptible o imperceptible se tendrá que el consumo fue efectivamente la causa de la investigación significativa, estando el suscriptor y/o usuario obligado al pago de este.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora 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, indicando que el consumo registrado en el equipo de medida es correcto, y que no existe malas tomas de lectura, éste Departamento **NO ACCEDE** a lo solicitado por el usuario y no realizará modificación alguna respecto a los consumos facturados por concepto de consumo acumulado en el período de **ABRIL Y MAYO DE 2026** confirmando así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él. (En abril se facturó consumo promedio de 12 m3 y en mayo se recuperaron 192 m3 de consumo pendiente de abril)

Se le recuerda al usuario que la Empresa le brinda la opción de financiación de la factura para el estrato del predio puede financiar hasta 48 meses.

"Por último y no menos importante, 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."

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.

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."

Así mismo, el Contrato de Condiciones Uniformes CAPITULO VI FACTURA Y MEDICIÓN DEL CONSUMO, Clausula XXIX FACTURACIÓN, Numeral 6:

"De la determinación del consumo: Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinara por la diferencia entre la lectura cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta deberán fluctuar entre 28 y 32 días. Artículo 146 Ley 142 de 1994."

DECRETO: 1077 DE 2015:

PARTE 3

RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

TÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO 1

DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS

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

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

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua

excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones

(...)

23. *Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.*

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JAIR BRAVO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278704-52 de 4 DE JUNIO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 2 DE JULIO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

Revisó: learagon

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. 279125-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE YANTEL** 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	279125-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE YANTEL
Matrícula No	85928
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 14VILLA SANTANA VERACRUZ II

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6107321

Resolución No. 279125-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279125 de 22 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 22 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) JOSE YANTEL identificado con C.C. No. 10098592, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279125 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 85928 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 2 CS 14 , Barrio VILLA SANTANA VERACRUZ II en el **periodos 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE JULIO 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 desocupado. Nota. El servicio de acueducto, se encuentra directo.**

Es pertinente precisar lo siguiente:

Si su reclamación requiere visita técnica por parte del personal de la Empresa, usted debe facilitar la realización de dichas visitas según la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, recomendamos informar a los habitantes o personas que laboran en este predio estar pendiente de la visita con el fin de suministrar la información requerida por los funcionarios de la Empresa.

Teniendo en cuenta que el predio se encuentra desocupado, se reliquidara el consumo facturado por promedio en el periodo de junio de 2026, que es el objeto de la presente reclamación; y el sistema facturo un consumo de 31 m3.

El predio se encuentra con el servicio directo, ya que la Empresa procedió al retiro del medidor para realizarle pruebas de calibración, el equipo de medida fue enviado a un Laboratorio Acreditado por la Organización de Acreditación de Colombia -ONAC-; bajo los requisitos especificados en la NTC ISO/IEC 17025:2017 y cumpliendo los requisitos establecidos en la norma NTC 4064-1 y NTC-ISO 4064-2016.

Se informa al usuario/suscriptor del inmueble que la Empresa ya recibió los resultados del análisis de laboratorio realizado al medidor con serial P1715MMRSA98169AA, el cual fue retirado previamente para su evaluación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el equipo no superó las pruebas de calibración, tal como consta en los documentos anexos. En consecuencia, la Empresa procederá a la instalación de un nuevo medidor.

“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 procederá a reliquidar el consumo facturado en el periodo de junio de 2026, ya que el predio está desocupado. 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 **-115682** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	414	0	31	0	92439	-92439
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	414	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	414	0	13	0	-26825	26825
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	414	0	13	0	-20472	20472
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	414	0	31	0	70547	-70547
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	414	0	0	0	-4	4

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 YANTEL identificado con C.C. No. 10098592 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 YANTEL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE YANTEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 85928 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

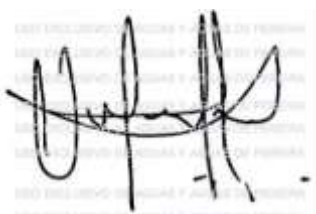
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: learagon

**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. 279235-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279235-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO YARA SANCHEZ
Matrícula No	745877
Dirección para Notificación	CR 35 C # 73- 51SAUCES IV

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6111479

Resolución No. 279235-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279235 de 24 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 24 DE JUNIO DE 2026 el señor ANTONIO YARA SANCHEZ identificado con C.C. No. 11318823, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 279235 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 745877 Ciclo: 14 ubicada en: CR 35 C # 73- 51 , Barrio SAUCES IV en los periodos facturados de Abril , Mayo y 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 1 DE JULIO DE 2026 en la que participó el señor ANTONIO YARA SANCHEZ como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° P1515MMRSA64808AA el cual registra una lectura acumulada de 657 m3. Con observación: **"Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa, la casa no es habitada , guardan enseres donde las instalaciones estan buenas"**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (657 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 8 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-110152** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	8	0	23855	-23855

CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	414	0	8	0	18206	-18206
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	414	0	9	0	-3408	3408
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	414	1	8	-379	-3030	2651
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	414	0	9	0	26837	-26837
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	414	1	8	2276	18206	-15930
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	414	1	8	2982	23855	-20873
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	8	0	-3030	3030
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	414	0	9	0	20481	-20481
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	414	0	8	0	-2312	2312
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	414	0	9	0	-2601	2601
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	414	1	8	-289	-2312	2023
	2026-4	414	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	414	0	0	0	-4	4

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 ANTONIO YARA SANCHEZ identificado con C.C. No. 11318823 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) ANTONIO YARA SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 35 C # 73- 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: ANTONIO YARA SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 745877 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

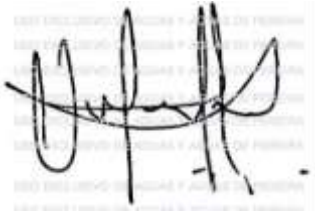
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

**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. 279259-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBERTO 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	279259-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBERTO GOMEZ
Matrícula No	1813344
Dirección para Notificación	CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 807VILLA VERDE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6114987

Resolución No. 279259-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279259 de 25 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 25 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) ALBERTO GOMEZ identificado con C.C. No. 4327160, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279259 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1813344 Ciclo: 9 ubicada en: CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 807 CIUDADELA VILLA VERDE, Barrio VILLA VERDE en los periodos facturados 2026-5, 2026-6, 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 30 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Alberto Gomez 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. Se observa en terreno, que el servicio de acueducto, se encuentra directo. Instalaciones hidráulicas y, acometida en buen estado, sin fugas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial, donde se puede observar que el predio tiene el servicio directo. Ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio, la Empresa con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: *"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 se encuentre en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."*; es decir, se accede a reliquidar los consumo facturado en los periodos de marzo, abril, mayo y junio de 2026, que es el objeto de presente reclamación, con base en el promedio histórico del predio que es de 5 m3.

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, 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 no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

Se informa al usuario/suscriptor del inmueble que la Empresa ya recibió los resultados del análisis de laboratorio realizado al medidor con serial H19VA115570, el cual fue retirado previamente para su

evaluación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el equipo no superó las pruebas de calibración, tal como consta en los documentos anexos. En consecuencia, la Empresa procederá a la instalación de un nuevo medidor.

“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”.

Se procederá a reliquidar los consumos facturados en los periodos de marzo, abril, mayo y junio de 2026 con base en el promedio histórico del inmueble, servicio directo, medidor en laboratorio en pruebas de calibración. 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.

Pereira, 30/12/2025
Señor Usuario,
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor.
Dirección: CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 807 VILLA VERDE
Dirección de ayuda: CIUDADELA VILLA VERDE
Matrícula: 1813344 Solicitud: 6084170
Medidor: H19VA115570 Diámetro: 1/2"

Asunto: Comunicación del resultado de funcionamiento del medidor, tras la verificación en pruebas de laboratorio y notificación de reposición o reemplazo del instrumento de medida

Respetuoso saludo,

Por medio del presente escrito, la empresa Aguas y Aguas de Pereira a través de la Subgerencia Comercial, se permite informarle que una vez surtidas las pruebas técnicas practicadas en el laboratorio, el certificado de calibración emitido al medidor No. H19VA115570, asignado a la matrícula 1813344, perteneciente al predio ubicado en la dirección CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 807 VILLA VERDE, arrojó un resultado NO CONFORME, es decir, no cumple con los parámetros establecidos en la norma técnica, por lo tanto, debe ser cambiado.

En ese orden de ideas, se le hace llegar el certificado de calibración No. 141228, emitido por el laboratorio de Aguas De Manizales S.a. E.s.p. - Bic, quien se encuentra acreditado por el Organismo de Acreditación de Colombia - ONAC, bajo los requisitos especificados en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017.

A su vez, se le informa que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, le asiste el derecho a la adquisición de este instrumento de medida en el mercado para lo cual contará con un periodo de facturación contado a partir del recibido de esta comunicación, vencido dicho plazo, la Empresa procederá a la instalación por cuenta y a cargo del suscriptor.

Para la adquisición del medidor en el mercado debe tener en cuenta las siguientes características: diámetro 1/2", R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h el cual debe llevar a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de calibración, dentro de los 8 días calendario siguientes a la entrega de esta comunicación, para proceder con su instalación, en este caso, la garantía la deberá asumir el proveedor; o bien lo podrá adquirir en la Empresa a un precio aproximado de \$ 262.844 sobre el cual se ofrece garantía de tres (3) años. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía y a precios del mercado).

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

OMAR ALONSO TORO
Jefe Departamento Control de Pérdidas No Técnicas
Aguas y Aguas de Pereira

Certificado de Calibración PRUEI 5689 - 10

1. Datos generales del proceso

Cliete: Aguas y Aguas de Pereira
Dirección: Carrera 10 # 17-55 Edificio Torre Central piso 5.
NIT/CC: 816.002.020-7
No. de Solicitud: S02 141228
Fecha de Recepción: 2026.03.13
Fecha de Calibración: 2026.03.17
Fecha de Emisión: 2026.03.17

2. Características del medidor calibrado

Serie: H19VA 115570
Fabricante / Marca: DIEHL METERING / Atair
Diámetro (mm): 15
Q3 - R: 2.500 - 160
Año de Fabricación: 2019
División de escala (L):
Capacidad máxima de la escala (m³): 99.999

Tipo: VOLUM TRANS MAGNETIC
Clase de precisión: 2
Longitud (mm): 115
Q2: 25,00 L/h
Q3: 2.500,00 L/h
Lectura Ingreso (m³): 420
0,02
99.999

3. Método de calibración

El método utilizado para la determinación de los errores del medidor se denomina método de "recolección" y consiste en la comparación directa entre la Indicación del volumen registrado por el medidor bajo prueba y el volumen recolectado en un recipiente volumétrico de referencia calibrado. Método descrito en la norma NTC-ISO 4064-2:2016, numeral 7.4.2.1.

El error del medidor es expresado en porcentaje:

$$E_{m(i)}(i=1,2,...,n) = \frac{V_i - V_a}{V_a} \times 100$$

e : error relativo expresado en porcentaje (%)

V_i : Volumen Indicado por el medidor

V_a : Volumen Indicado por el aforo

4. Magnitudes de influencia durante la calibración

	Q1	Q2	Q3
Intervalo de la temperatura del agua	(19,6 a 19,1) °C	(19,5 a 18,0) °C	(17,3 a 15,7) °C
Intervalo de la presión aguas arriba del primer medidor	(344,8 a 344,9) kPa	(345,2 a 371,7) kPa	(950,4 a 1.332,2) kPa
Intervalo de la presión de salida del último medidor	(308,2 a 317,5) kPa	(300,5 a 330,9) kPa	(448,7 a 644,7) kPa
Temperatura ambiente:	20 °C ± 10 °C		Humedad relativa: 60 %/hr ± 30 %/hr

5. Resultados de la calibración

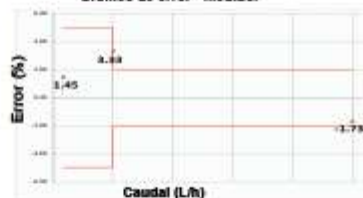
Caudal	Volumen Indicado medidor (L) (1)	Volumen Aforo (L) (1)	Error del medidor (%) (2)	Incertidumbre expandida ± U (%) (2)	Factor de cobertura (k)	Límites de error permisibles (%) (3)
Q1	2,54	2,50	1,5	1,6	2,78	± 5
Q2	2,58	2,50	3,3	1,6	2,78	± 2
Q3	98,28	100,01	-1,726	0,095	2,36	± 2

(1): Los valores no solamente corresponden a valores promedios, sino que están truncados al mismo número de decimales con que se reporta el error del medidor.

(2): Los valores reportados corresponden a porcentajes relativos al volumen de aforo.

(3): Los límites indicados corresponden a los valores establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 # 4.2.3.

Gráfico de error - medidor



6. Trazabilidad de la medición

El laboratorio asegura la trazabilidad de las mediciones al sistema internacional de unidades (SI) por medio de una cadena ininterrumpida de calibraciones que conducen a las referencias establecidas de sus equipos de acuerdo con métodos apropiados a intervalos definidos con los resultados de las mediciones y con las incertidumbres asociadas registradas, con laboratorios acreditados bajo la norma ISO/IEC 17025; de la misma forma la incertidumbre de medición para cada paso de la cadena de trazabilidad ha sido evaluada de acuerdo con métodos acordados.

Código	Equipo	No. Certificado	Fecha de calibración	Laboratorio que calibró
883	Patrón - RVM 100 L	CO-23-165-8	2023-07-20	Volumed
1280	Patrón - RVM 2,5 L	CO-23-165-1	2023-07-19	Volumed

RVM Recipiente Volumétrico Métrico

La incertidumbre expandida declarada se ha obtenido multiplicando la incertidumbre típica de medida por un factor de cobertura k tal que la probabilidad de cobertura sea de aproximadamente el 95%.

La calibración fue realizada en las instalaciones permanentes del laboratorio y este certificado expresa fielmente los resultados de la mediciones realizadas y se refieren al momento, al item y a las condiciones en que se realizaron. No podrá ser reproducido ni total ni parcialmente, excepto cuando se haya obtenido previamente permiso por escrito del laboratorio que lo emite. El laboratorio que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado del instrumento calibrado.

Calibró:	Luis David Solorzano Padilla
	Técnico
Autorizó:	Henry Andres Ramos Grisales
	Lider Laboratorio

Fin del certificado

Dirección: Planta Niza - Vía al Cerro de Oro
Teléfono: 8879770, extensión: 72180, 72181 o 72182
www.aguademanizales.com.co
Manizales - Caldas

LB-FOR-0106, Versión 06
Aprobado: 2025-05-16

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -52421 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	400	5	7	14909	20873	-5964
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	400	5	9	11379	20481	-9103
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	400	5	7	11379	15930	-4551

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	400	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	400	5	9	14909	26837	-11928
	2026-6	400	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	400	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	400	5	6	14442	17330	-2888
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	400	5	8	11379	18206	-6827
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	400	5	8	14909	23855	-8946
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	400	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	400	5	6	11016	13220	-2203
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	400	0	0	-1	-1	-1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ALBERTO GOMEZ identificado con C.C. No. 4327160 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) ALBERTO GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 807 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: ALBERTO GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1813344 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

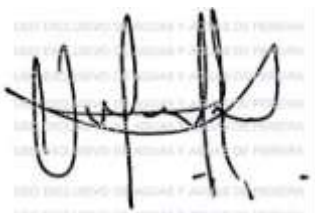
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo

Revisó: learagon

**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. 279264-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279264-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE OROZCO SANCHEZ
Matrícula No	321281
Dirección para Notificación	CR 7 # 30- 31SECTOR 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

Visita No. 6114990

Resolución No. 279264-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279264 de 25 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 25 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) JOSE OROZCO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10114240, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279264 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 321281 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 30- 31 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO 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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA186456 el cual registra una lectura acumulada de 133 m3. En el predio se encuentra un local comercial y una vivienda familiar en la cual no se encuentra nadie en el momento los vecinos manifiestan que es una señora adulta mayor de edad que no se puede parar de la cama sola, Se revisa medidor durante 10 minutos y este se encuentra registrando sin haber ninguna llave abierta dentro del predio en ningún momento de esta revisión para el registro

Es pertinente precisar lo siguiente:

Si su reclamación requiere visita técnica por parte del personal de la Empresa, usted debe facilitar la realización de dichas visitas según la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, recomendamos informar a los habitantes o personas que laboran en este predio estar pendiente de la visita con el fin de suministrar la información requerida por los funcionarios de la Empresa.

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 junio de 2026, que es objeto de la presente reclamación ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de junio de 2026 fue de 91 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de mayo de 2026 fue de 71 mts3, lo que indica una diferencia de 20 mts3, 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.

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

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE OROZCO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10114240 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 OROZCO SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 30- 31 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE OROZCO SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 321281 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

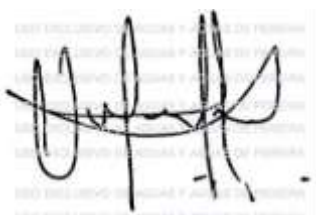
providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: learagon

**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. 279239-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS TABARES** 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	279239-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS TABARES
Matrícula No	1475516
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 16 PS 2SEC A CIUDELA DEL CAFE

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. 6113368

Resolución No. 279239-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279239 de 25 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 25 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) LUIS TABARES identificado con C.C. No. 6280066, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279239 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1475516 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 16 PS 2 , Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE 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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Luis Hernando como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA46302AA el cual registra una lectura acumulada de 1825 m3. Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado,sin fugas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

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

PERIODO LECTURA ACTUAL LECTURA ANTERIOR CONSUMO

MAYO	1780	1762	18
JUNIO	1812	1780	32

Se puede concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio. Asimismo, al revisar los consumos facturados por la Empresa en periodos anteriores, se observa que no se han presentado desviaciones significativas que alteren el promedio histórico del inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS TABARES identificado con C.C. No. 6280066 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS TABARES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 16 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: LUIS TABARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1475516 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

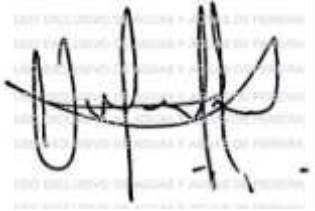
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: learagon

**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. 279286-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDERSON DUVAN VINASCO YEPES** 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	279286-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDERSON DUVAN VINASCO YEPES
Matrícula No	1802339
Dirección para Notificación	CR 29 # 89- 43 MZ 2 CS 5PUERTA DE ALCALA

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. 279286-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279286 de 26 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 26 DE JUNIO DE 2026 el señor ANDERSON DUVAN VINASCO YEPES identificado con C.C. No. 1012380940, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279286 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1802339 Ciclo: 11 ubicada en: CR 29 # 89- 43 MZ 2 CS 5 ETAPA I ALCALA DEL CAMPO, Barrio PUERTA DE ALCALA 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).

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matrícula N° 1802339, correspondientes a **INSTALACIÓN DOMICILIARIA POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DAÑO EN LA CONEXION** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **396067672 y N. 396067671** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **\$ 566.066,18 pesos**, diferido a 24 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de junio de 2026 por un valor cada una de \$21.731,586 mas el IVA facturado a una sola cuota por ser un impuesto de orden nacional por valor \$90.380,314.

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

Predio		1802339		Consecutivo		396067672	
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna							
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital	
2026	Junio	60671234	\$ 21.731,59	\$ 3.567,64	\$ 18.163,94	\$ 457.521,93	

Tras la revisión de los ítems liquidados, se evidenció una inconsistencia: no hubo rotura en pavimento. Por lo tanto, se modifican los cumplidos mencionados, quedando de la siguiente manera:

- **Unión PF + AUD de ½ con código 127030743, cantidad 2.**
- **Reparación acometida de acueducto en zona verde L=1 m con código 1580300197, cantidad 1.**

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplido N° **396067672** y se grabe nuevamente los cobros al predio.

Por lo anterior se remitió la inconformidad del usuario al área de operaciones y esta informa,

A fin de dar respuesta al reclamo No. 279286 sobre el cobro realizado al predio N° 1802339; una vez revisada se informa:

1. Mediante la línea de atención, el call center radica la orden de trabajo 6055577 grafo 10300 (REVISION DE TERRENO OPERACIONES) donde se realizó la visita en terreno y se verificó la fuga en la acometida de dicho predio, procedente a esto se continuó con la orden de trabajo 6057364 grafo 310 (RECLAMACION ACOMETIDA DISTRIBUCION) donde personal de la subgerencia de operaciones realizó la reparación de la acometida el día 26/05/2026 y se facturaron los siguientes recursos.

- Recurso "TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M" con código 127020035 cantidad 2
- Recurso "UNION POLIETILENO DE 25 MM" con código 127030745 cantidad 2
- Recurso "Reparación Acometida de acueducto en Andén L= 1 m" con código 1580300203 cantidad 1

2. Se debe de hacer la modificación del cobro del recurso "UNION POLIETILENO DE 25 MM" con código 127030745 cantidad 2 por el recurso correcto que es **"UNION PF + AUD DE ½ con código 127030743 cantidad 2.**

Se anexa orden de trabajo.

[illegible]

Cabe anotar que, dicho cobro que se verá reflejado en la próxima facturación del predio.

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE A MODIFICAR LOS COBROS REALIZADOS Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA N. 1802339 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE UNA (1) CUOTA LIQUIDADAS EN LA FACTURACIÓN DE JUNIO DE 2026.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-112112** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2026-6	462	0	0	0	90380	-90380
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-6	462	0	0	0	21732	-21732

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.

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. Acometida de acueducto. *Derivación de la red de distribución que se conecta al*

registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 ANDERSON DUVAN VINASCO YEPES identificado con C.C. No. 1012380940 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANDERSON DUVAN VINASCO YEPES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 89- 43 MZ 2 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANDERSON DUVAN VINASCO YEPES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la

Matrícula No. 1802339 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

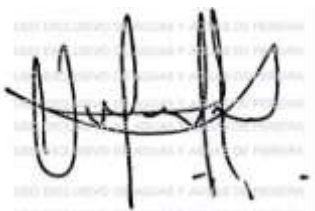
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

**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. 279285-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PABLO EMILIO RAVE PIMIENTA** 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	279285-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	PABLO EMILIO RAVE PIMIENTA
Matrícula No	1887538
Dirección para Notificación	FCA LA.FORTUNAMIRADOR DE PANORAMA III

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6116075

Resolución No. 279285-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279285 de 26 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 26 DE JUNIO DE 2026 el señor PABLO EMILIO RAVE PIMIENTA identificado con C.C. No. 4505462, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279285 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1887538 Ciclo: 10 ubicada en:FCA LA.FORTUNA FRENTE A LA MZ 1 CS 2, Barrio MIRADOR DE PANORAMA III en los periodos facturados de 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE JULIO DE 2026 en la que participó el señor Emilio Rave 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° H19VA115289 el cual registra una lectura acumulada de 1262 m3. Con observacion: **"instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, fue independizada otra vivienda"**

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** 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 1262 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **MAYO Y JUNIO DE 2026** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 8 Y 4 m3 que avanzó el medidor en estos periodos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-98738** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	-4	-2	-1
CONSUMO	2026-6	421	4	25	9103	56893	-47790

ACUEDUCTO							
DESC. CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2026-5	421	6	0	-14787	0	-14787
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	421	8	13	-6991	-11360	4369
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	8	24	18206	54617	-36411
DESC. CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2026-6	421	4	0	-11983	0	-11983
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	421	4	13	-3495	-11360	7865

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 PABLO EMILIO RAVE PIMIENTA identificado con C.C. No. 4505462 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) PABLO EMILIO RAVE PIMIENTA enviando citación a Dirección de Notificación:, FCA LA.FORTUNA 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: PABLO EMILIO RAVE PIMIENTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1887538 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

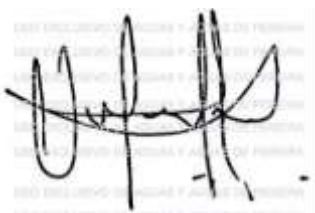
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

**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. 279269-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279269-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUISA OSORIO
Matrícula No	197129
Dirección para Notificación	CL 22 # 4- 64SAN 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. 279269-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279269 de 26 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 26 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) LUISA OSORIO identificado con C.C. No. 1088318150, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279269 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 197129 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 22 # 4- 64 , Barrio SAN JORGE 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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Nancy Joaqui Gómez como usuario del servicio y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA70114AA el cual registra una lectura acumulada de 1797 m3. El predio es una institucion educativa de belleza, Se revisan las instalaciones en las cuales cuentan con 7 trabajadores tres baños de los cuales Solo dos tienen lavamanos esto se encuentran en buen estado sin fugas ni daños perceptibles. Medido registrando.

Es pertinente precisar lo siguiente:

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

PERIODO LECTURA ACTUAL LECTURA ANTERIOR CONSUMO

MAYO	1717	1663	54
JUNIO	1766	1717	49

Se puede concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio. Asimismo, al revisar los consumos facturados por la Empresa en periodos anteriores, se observa que no se han presentado desviaciones significativas que alteren el promedio histórico del inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LUISA OSORIO identificado con C.C. No. 1088318150 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) LUISA OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 4- 64 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: LUISA OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 197129 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

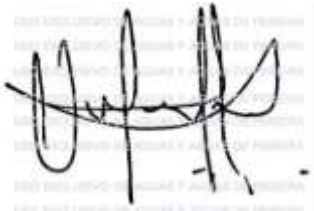
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: learagon

**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. 279316-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBY ARROYAVE 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	279316-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUBY ARROYAVE LOPEZ
Matrícula No	1211879
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 23 PS 2PERLA DEL 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

Visita No. 6116806

Resolución No. 279316-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279316 de 30 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 30 DE JUNIO DE 2026 la señora RUBY ARROYAVE LOPEZ identificado con C.C. No. 24950657, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279316 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1211879 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 9 CS 23 PS 2 , Barrio PERLA DEL SUR 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE JULIO DE 2026 en la que participó la señora Ruby Arroyave 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. Con observación: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, se encuentra servicio directo, dice usuaria que de la empresa se llevaron el medidor y no lo han vuelto a traer"**

Con el fin de dar respuesta a la reclamación en la cual manifiesta el usuario que el medidor N° C16LA474685AA fue retirado para pruebas de calibración, y el servicio actualmente se encuentra directo, y en el periodo de facturación de JUNIO DE 2026, se le liquidó un consumo promedio superior al histórico del predio, se efectuó análisis del histórico de lecturas en el sistema comercial de la matrícula reclamante, y se puede apreciar que el consumo promedio de los últimos seis periodos es de 2 m3 y se le facturaron 11 m3.

Se aclara que el medidor no paso las pruebas de calibración y en los próximos días se instalara el nuevo equipo de medida en el predio.

PEREIRA, 14 de MAYO de 2026

Señor: AGUDELO ARROYAVE IBON-CELENE
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 9 CS 23 PS 2 PERLA DEL SUR
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1211879 Nro. Solicitud: 6035964 Diámetro: 1/2" Medidor: C16LA474685AA
Clase: R160 Lectura: 751

Causal: NO CUMPLIO PRUEBA DE LABORATORIO
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 utilizan 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: 2,5M3/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 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 financiarse 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 periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

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,

OMAR ALONSO TORO
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

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 DE 2026 es superior al consumo promedio del predio, por lo cual se procede a modificar a 2 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-29152** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	421	2	11	5964	32801	-26837
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	421	2	11	4551	25033	-20481
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	421	2	11	-1748	-9613	7865

ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-6	421	2	11	-2290	-12596	10305
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	421	0	0	-4	0	-4

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 RUBY ARROYAVE LOPEZ identificado con C.C. No. 24950657 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) RUBY ARROYAVE LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 23 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: RUBY ARROYAVE LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1211879 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

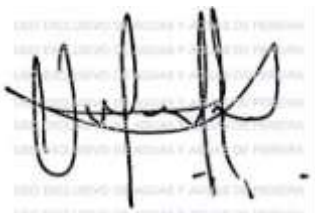
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

**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. 279331-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDER RESREPO** 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	279331-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LEIDER RESREPO
Matrícula No	1551001
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 5BELLO HORIZONTE

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. 6117085

Resolución No. 279331-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279331 de 30 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.

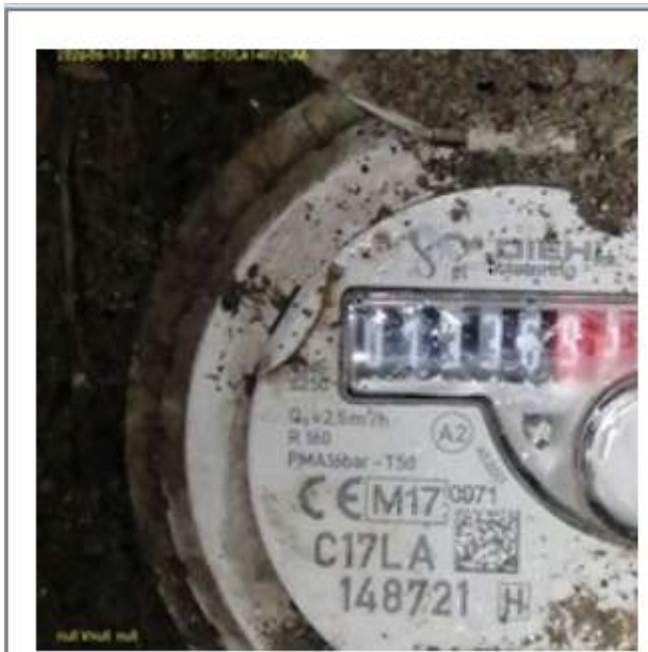
CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE JUNIO DE 2026 el señor LEIDER RESREPO identificado con C.C. No. 10020706, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279331 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1551001 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 2 CS 5 , Barrio BELLO HORIZONTE 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 1 DE JULIO DE 2026 en la que participó el señor Julio Corales como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° C17LA148721AA el cual registra una lectura acumulada de 1344 m3. Con observación: **"mala lectura, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente"**

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de JUNIO DE 2026**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 1366 m3, frente a la anterior de 1324 arroja una diferencia de 42 m3, y de acuerdo a la foto de la toma de lectura del predio registra 1336 m3.



Por lo tanto, consideramos procedente modificar los consumo facturado en los periodo de JUNIO DE 2026, el cual fue de 42 al consumo real del inmueble que corresponde a 12 m3, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-155708** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	477	12	42	27309	95580	-68271
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	477	12	13	-13741	-14886	1145
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	477	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	477	12	13	-10486	-11360	874
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	477	0	0	-1	-3	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	477	12	42	35783	125239	-89457

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 LEIDER RESREPO identificado con C.C. No. 10020706 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) LEIDER RESREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEIDER RESREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1551001 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

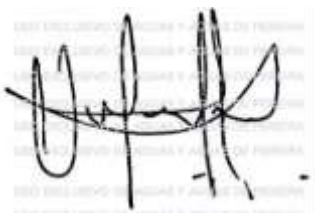
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

**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. 279310-52 de 2 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279310-52
Fecha Resolución	2 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	EDIER GUTIERREZ
Matrícula No	490839
Dirección para Notificación	CR 24 BIS # 74- 22CUBA

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. 6116732

Resolución No. 279310-52

DE: 2 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279310 de 30 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 30 DE JUNIO DE 2026 el señor EDIER GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10072079, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279310 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 490839 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 24 BIS # 74- 22 , Barrio CUBA 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 colaborador, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE JULIO DE 2026 en la que participó el señor Jhon alfer parra como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° H24VA139166 el cual registra una lectura acumulada de 446 m3. Con observacion: **"se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas"**

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 48 m3, avanzó de 389 a 347 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.

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 EDIER GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10072079 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) EDIER GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 BIS # 74- 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: EDIER GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 490839 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

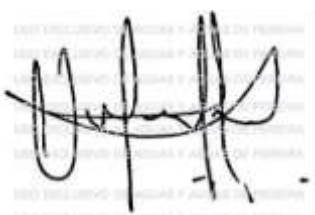
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto 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 2 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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