

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. 13552-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **SOCIEDAD ALQUITRABE LTDA** 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	13552-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	SOCIEDAD ALQUITRABE LTDA
Matrícula No	1220219
Dirección para Notificación	CL 4 # 15- 55 A.COMUNCAMBULOS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13552-52.
DEL 14 DE JULIO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1220219, UBICADO EN LA CL 4 # 15- 55 A.COMUN EDIFICIO ALQUITRABE, BARRIO CAMBULOS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 4 # 15- 55 A.COMUN EDIFICIO ALQUITRABE, Barrio CAMBULOS** identificado para la Empresa con la matrícula **1220219** tiene instalado el equipo de medida **061227021AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **veinte (20) de octubre de 2025**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 04 De Marzo Del 2026,

atendida por **TOMAS CARDONA** diligenciada por el CONTRATISTA SUBGERENCIA, en la que dejó la observación: “ La Administradora no autoriza el cambio”.

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1220219 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veinte (20) de octubre de 2025**
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 5628081 del 04 De Marzo Del 2026, con la observación de no autorización.



PEREIRA, 20 de OCTUBRE de 2025

Señor
Propietario, administrador y/o tenedor

Nombre: SOCIEDAD-ALQUITRABE-LTDA
Dirección: CL 4 # 15- 55 A COMUN
Barrio: CAMBULOS
Dirección de ayuda: EDIFICIO ALQUITRABE
Matrícula: 1220219 Nro. Solicitud: 5628081
Medidor: 061227021AA de 1 1/2" pulgada
Causal: CAMBIO DE TECNOLOGÍA
Asunto: Notificación sobre reemplazar y/o instalar un medidor de agua

Estimado Usuario(a):

Aguas y Aguas de Pereira, como empresa comprometida con la gestión del recurso hídrico como un bien social, presta servicios con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando la sostenibilidad ambiental. Dentro de este compromiso, estamos adelantando un proceso clave para lograr la justa facturación, mediante el cambio de medidores de agua.

Además, como sociedad, tenemos la responsabilidad de mejorar las condiciones de vida promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales y la adopción de tecnologías que minimicen el impacto ambiental.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra obligación informarle de manera clara y oportuna sobre las decisiones que impactan sus derechos y deberes como usuario(a). Por lo anterior, le notificamos la importancia de reemplazar y/o instalar un medidor en su predio, garantizando una mayor precisión acorde con los estándares exigidos por normatividad.

Específicamente, el cambio a un dispositivo más avanzado tecnológicamente que permitirá registrar y facturar el consumo de manera más eficiente. Es así que se procede a ordenar el cambio de su medidor de diámetro 1 1/2" pulgada, para que registre el consumo en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece:

"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen los instrumentos que la técnica haya puesto a disposición; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En este sentido, se resalta y se notifica el deber que tiene respecto de reemplazar y/o instalar su medidor de agua en su inmueble, que cumpla con los estándares adoptados por la normatividad, garantizando así una correcta medición y mayor precisión en su consumo, se informa que dispone de un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha de esta notificación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir un medidor en el mercado, con las siguientes especificaciones metrológicas:

- Medidor Ultrasónico de 1 1/2" pulgada
- Rango =>R/800
- Equipado para telemetría

El equipo deberá contar con su respectiva factura, certificado de calibración y certificado de tipo o modelo. Posteriormente, debe llevarlo a la Empresa para su instalación. La garantía del dispositivo será asumida por el proveedor que usted elija. En

Página 61 de 68



Sede Administrativa
PBX: (6) 315 1300
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 Piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816 002 020.7

esta opción, los costos de instalación corren por su cuenta.

2. Adquirir el medidor directamente con nuestra Empresa de 1 1/2" pulgadas, con un costo aproximado de \$ 5.890.500 (IVA incluido). Este equipo cuenta con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas de Pereira y puede ser financiado a través de la factura. Este valor no incluye instalación ni accesorios. Nota: Este precio se mantendrá hasta agotar inventarios o este estará sujeto a cambios por condiciones asociadas al comportamiento del dólar, variable del IPC o situaciones similares a COVID – 19.

Importante: Si en un plazo de 15 días no ha elegido la opción 1, la Empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

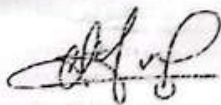
El valor del medidor será diferido en un número de cuotas de acuerdo con el uso o el estrato socioeconómico que se detalla en el siguiente cuadro:

SECTOR/ESTRATO	POR SOLICITUD DEL USUARIO SE PUEDE EXTENDER HASTA
RESID--EST 6	12

Para resolver cualquier inquietud, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente al teléfono 116, disponible sin costo desde teléfonos fijos y operadores celulares Tigo y Movistar, o visitarnos en nuestras oficinas ubicadas en la carrera 10 N° 17-55, piso 1, en Pereira.

Finalmente, le recordamos que el medidor retirado es de su propiedad, por lo que le solicitamos abstenerse de entregarlo al instalador. Si ya se realizó el cambio, favor hacer caso omiso de esta notificación.

Cordialmente,



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Subgerente Comercial

Constancia de Notificación Personal de la matrícula 1220219 y numero de solicitud 5628081:



Fecha: 27-10-2025

Nombre suscriptor y/o usuario que se notifica: Tomas Cardona, con Cédula de Ciudadanía N.º 4416036, expedida en Chiriquí.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira E.S.P. S.A.S., notificó al señor (a) Alfonso, cambio de medidor y autoriza el correspondiente cambio a partir de este acto.

Recibió:
Nombre: TOMAS

Notificó:
Nombre: Angeles Cardona 3136870393

Firma: TOMAS CARDONA

Firma: Angeles Cardona 314813259

C.C. N.º: 4-416036

Autorizo si ☐ no ☐

El usuario de manera libre y voluntaria acepta la presente notificación y entiende sus deberes contractuales.

3155340384.
Isabel Cristina

Página 63 de 68



Sede Administrativa
PBX: (6) 315 1300
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 Piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816 003 030 3

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1220219 ubicado en CL 4 # 15- 55 A.COMUN EDIFICIO ALQUITRABE, Barrio CAMBULOS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

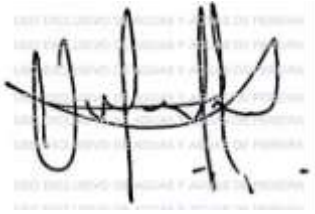
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE JULIO DE 2026

Atentamente,

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud2697

Revisó: Irozo

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13578-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME VALENCIA ARANGO** 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	13578-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIME VALENCIA ARANGO
Matrícula No	760744
Dirección para Notificación	CR 6 # 17- 21 APTO 1101CENTRO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6113132

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 25 DE JUNIO DE 2026, el señor JAIME VALENCIA ARANGO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

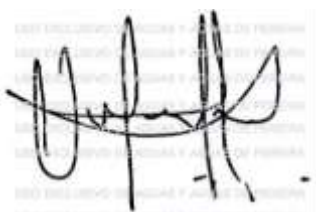
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE JULIO DE 2026, visita que fue atendida por Ruben bueno, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA110020AA que pertenece al predio con matricula No 760744, tenía una lectura acumulada de 174, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-25032** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 760744.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2026-6	414	0	3	0	4008	-4008
2501	2026-6	414	0	3	0	8946	-8946
1590	2026-6	414	0	3	0	5251	-5251
3010	2026-6	414	0	0	-1	0	-1
2500	2026-6	414	0	3	0	6827	-6827

Atentamente,



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. 13601-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIR QUINTERO** 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	13601-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIR QUINTERO
Matrícula No	1134782
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 36SAMARIA I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE JULIO DE 2026, el señor(a) JAIR QUINTERO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-5,2026-6,2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

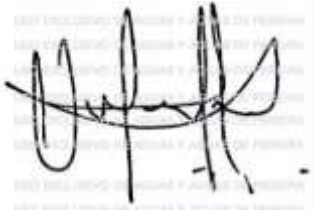
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 8 DE JULIO DE 2026, visita que fue atendida por Claudia Cano, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL122963AA que pertenece al predio con matrícula No 1134782, tenía una lectura acumulada de 202 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-38854** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1134782.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-4	414	0	4	0	9103	-9103
67	2026-6	414	0	0	-2	-4	3
2501	2026-5	414	0	4	0	11928	-11928
2500	2026-5	414	0	4	0	9103	-9103
1090	2026-6	414	0	4	0	-4580	4580
1090	2026-4	414	0	4	0	-4580	4580
1090	2026-5	414	0	4	0	-4580	4580
2108	2026-6	414	0	0	0	-3	3
2500	2026-6	414	0	4	0	9103	-9103
2501	2026-6	414	0	4	0	11928	-11928
1095	2026-4	414	0	4	0	-3495	3495
2108	2026-4	414	0	0	0	-4	4
2501	2026-4	414	0	4	0	11928	-11928
1095	2026-5	414	0	4	0	-3495	3495
1095	2026-6	414	0	4	0	-3495	3495

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a background of faint, repeating text that reads 'SERVICIO DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**

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. 13609-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DEL PILAR HINCAPIE** 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	13609-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA DEL PILAR HINCAPIE
Matrícula No	1116565
Dirección para Notificación	CR 17 # 42- 10 CS 19CEDRITOS

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. 6128365

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 6 DE JULIO DE 2026, el señor(a) MARIA DEL PILAR HINCAPIE, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

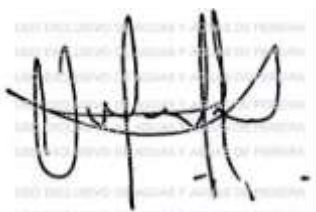
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 8 DE JULIO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL119938AA que pertenece al predio con matrícula No 1116565, tenía una lectura acumulada de 913 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-108470** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1116565.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2026-6	414	0	0	-1	0	-1
2500	2026-6	414	0	13	0	29584	-29584
1590	2026-6	414	0	13	0	22755	-22755
1595	2026-6	414	0	13	0	17366	-17366
2501	2026-6	414	0	13	0	38765	-38765

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
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. 13611-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA BAÑOL** 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	13611-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA BAÑOL
Matrícula No	19635564
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 26 PS 3VILLA NAVARRA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 9 DE JULIO DE 2026, la señora MARTHA BAÑOL, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-5,2026-6,2026-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE JULIO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor H22VA039667 que pertenece al predio con matrícula No 19635564, tenía una lectura acumulada de 0 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19635564**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	0 m3	0 m3	0 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	0 m3	0 m3	0 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	0 m3	0 m3	0 m3	0 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	0 m3	0 m3	0 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N. H22VA039667, con lectura N.0 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo, mayo y junio de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **4 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **marzo, mayo y junio de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

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. **19635564**, por la Empresa, respecto al período de **marzo, mayo y junio de 2026**, serán

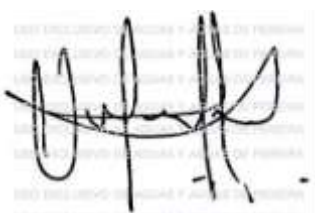
objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-38454** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula **19635564**.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2026-5	414	0	0	0	-1	1
3010	2026-6	414	0	0	-4	0	-4
1095	2026-3	414	0	4	0	-3384	3384
2500	2026-3	414	0	4	0	8813	-8813
2501	2026-5	414	0	4	0	11928	-11928
1095	2026-5	414	0	4	0	-3495	3495
2500	2026-6	414	0	4	0	9103	-9103
2108	2026-3	414	0	0	0	-5	5
1090	2026-5	414	0	4	0	-4580	4580
2501	2026-3	414	0	4	0	11553	-11553
1095	2026-6	414	0	4	0	-3495	3495
1090	2026-6	414	0	4	0	-4580	4580
2501	2026-6	414	0	4	0	11928	-11928
1090	2026-3	414	0	4	0	-4436	4436
2500	2026-5	414	0	4	0	9103	-9103

Atentamente,



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. 13615-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA ARBELAEZ RIOS** 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	13615-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA ARBELAEZ RIOS
Matrícula No	192880
Dirección para Notificación	CL 20 # 6- 64 APTO 702PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 14 DE JULIO DE 2026, el señor(a) MARIA ELENA ARBELAEZ RIOS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-7, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA90601AA que pertenece al predio con matrícula No 192880, tenía una lectura acumulada de 1381 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2026-7 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **192880**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
julio	1381 m3	1381 m3	0 m3	14 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1615MMRSA90601AA, con lectura N.1381 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**CPNT MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **14 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **junio de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura.

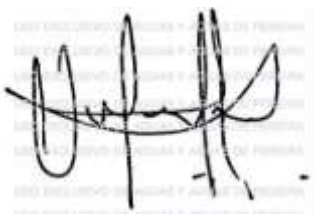
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **192880**, por la Empresa, respecto al periodo de **junio de 2026**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-116814** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 192880.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-7	414	0	14	0	31860	-31860
1590	2026-7	414	0	14	0	24505	-24505
2501	2026-7	414	0	14	0	41746	-41746
1595	2026-7	414	0	14	0	18702	-18702
3010	2026-7	414	0	0	-1	0	-1

Atentamente,



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. 23727-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO LOPEZ CASTRO** 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	23727-52
Fecha Resolución Recurso	14 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	278843 de 5 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO LOPEZ CASTRO
Identificación del Peticionario	10137585
Matrícula No.	491712
Dirección para Notificación	CR 25 # 72 C- 33 RAFAEL URIBE I

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23727-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23727 DE 23 DE JUNIO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 278843 DE 3 DE JUNIO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor CARLOS ALBERTO LOPEZ CASTRO, identificado con cédula de ciudadanía No. 10137585 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278843-52 de 5 DE JUNIO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula No. 491712 Ciclo 14, ubicada en la dirección CR 25 # 72 C- 33 TALLER MOTOS QUINTERO, Barrio RAFAEL URIBE I en los periodos facturados 2026-1,2026-5,2026-2,2026-4,2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO REQUIERE REVISION Y RELIQUIDACION EN CUANTO AL COBRO POR CLASE DE USO QUE SE LE HA VENIDO FACTURANDO, REFIERE EL PREDIO LLEVA MAS DE UN DAÑO QUE ES RESIDENCIAL, SOLICITA REVISIÓN Y RELIQUIDACIÓN al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No procedente la reclamación a través de la Resolución 278843-52 en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Carlos Alberto López 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° P1615MMRSA81834AA. Con observación: "Se visitó predio consta de 3 pisos en el primer piso funciona un taller de mantenimiento de neveras, en el piso 2 y el piso 3 son vivienda familiar, Piso 2 viven 2 personas, Piso 3 viven 3 personas, Taller piso uno 2 personas, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas"

Se procedió a verificar nuestro sistema de información comercia encontrando que el predio con matrícula N° 491712 tiene registrada la ficha catastral N° 660010109000001800029000000000con estrato 2 con CLASE DE USO COMERCIAL, información actualizada a través de la base de datos emitida por la Secretaria de Planeación municipal de Pereira y de acuerdo a la visita técnica realizada en el predio, se encontró que se lleva a cabo actividad comercial, por lo cual se recomienda solicitar el certificado expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira los cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia y adjuntarlo para proceder con su solicitud.

Por lo anterior, no se procederá con el cambio de Clase de uso actualmente asignado al predio, en consideración de lo expuesto anteriormente.

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 realizar análisis de la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 278843-52 de 05 DE JUNIO DE 2026, por la cual se declaró No Procedente el reclamo y los argumentos expuestos en el escrito del recurso de reposición, en el cual solicita que se Modifique la clase de uso aplicado al predio y le reliquiden los cobros realizados por la Empresa con la tarifa clase de uso COMERCIAL, Estrato 4.

Se verifica en el sistema de información comercial se observa que el predio con matrícula 491712 ubicado en la CR 25 # 72 C- 33 Barrio RAFAEL URIBE I se encuentra registrado con la ficha catastral 660010109000001800029000000000.

De acuerdo con la base de datos que suministra Planeación Municipal, su predio aparece registrado como **NO RESIDENCIAL**.

CONSTANCIA DE ESTRATO

La Secretaría de Planeación Municipal de Pereira hace constar que, con base en la aplicación de las metodologías de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se ha asignado:

CÓDIGO: 9 NO RESIDENCIAL

Según Decreto 754 del 14 de diciembre de 1995.

INFORMACIÓN GENERAL	
Dirección	K 25 72C 33 Cs 108 RAFAEL URIBE
Número Predial	660010109000001800029000000000
Matrícula Inmobiliaria	290-35951

Válida únicamente para trámite ante las **OTRA**.

Se expide a solicitud del interesado a los 14 días del mes de julio de 2026.

Atentamente



Carlos Alberto Osorio Duque
Subsecretario de Planeación Socioeconómica
Secretaría de Planeación Municipal



Código de verificación: **6a566a34c7907**

Verifique en: <https://gobtech.greenproyectosysoluciones.com/prd-visor-publico-inicio>

Continuando, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación socioeconómica es el Alcalde, ello de conformidad con lo dispuesto en las leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, en concordancia con sus decretos reglamentarios; y en el mismo sentido también es una autoridad en materia de estratificación, los denominados Comités Permanentes de Estratificación, últimos que fungen como cuerpo asesor del alcalde para los procesos de estratificación.

Así las cosas, la estratificación es definida por la Ley 142 de 1994 como: “14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”.

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de

Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

Ahora bien, a raíz de la expedición de otras normas de orden legal¹ que tienen como propósito que las Empresas y los municipios logren el máximo de coincidencias en sus bases de datos, se les exige a las Empresas llegar a % del 95, es por ello que Aguas y Aguas de Pereira y el Municipio de Pereira vienen adelantando la homologación de sus bases de datos, con el firme propósito de lograr la correcta focalización de subsidios y el correcto cobro de contribuciones, materializando el principio constitucional de solidaridad y redistribución del ingreso de que trata el artículo 368 de la Constitución Política de 1991.

*Ante la ausencia de soportes adjuntos a la solicitud como el recibo predial reciente del predio o la Certificación de Estratificación reciente expedida por la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Pereira, no se procederá a efectuar modificación alguna en la información registrada del predio, ni a los valores cobrados, ya que **NO PROCEDE** una reliquidación a favor del usuario por la facturación, dada la actualización de la información del predio, en consideración de lo expuesto anteriormente Debe solicitar ante la Alcaldía Municipal, la revisión y asignación del estrato, de acuerdo a la ficha catastral del predio.*

*Al revisar en el sistema de información comercial, actualmente figura como clase de Uso COMERCIAL, estrato 4 MEDIO, ante la inconformidad del usuario con la clasificación del Uso aplicado al predio, y ante la ausencia de soportes adjuntos a la solicitud como el recibo predial reciente del predio o la Certificación de Estratificación reciente expedida por la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Pereira, no se procederá a efectuar modificación alguna en la información registrada del predio, ni a los valores cobrados, ya que **NO PROCEDE** una reliquidación a favor del usuario por la facturación, dada la actualización de la información del predio, en consideración de lo expuesto anteriormente debe solicitar ante la Alcaldía Municipal, la revisión y asignación del estrato, de acuerdo a la ficha catastral del predio.*

En consecuencia, Este Departamento **CONFIRMA Clase de Uso COMERCIAL** aplicado al predio con Matrícula 491712. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;

b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;

c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**

d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

"Decreto 1077 de 2015

PARTE 3, régimen reglamentario del sector agua potable y saneamiento básico,

Título 1

Capítulo 1 - Definiciones

DEFINICIONES

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

40. Servicio Comercial: *es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)*

41. Servicio Residencial. *es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidad relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*

42. Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

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

43. Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

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

44. Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

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

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 CARLOS ALBERTO LOPEZ CASTRO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278843-52 de 5 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 CARLOS ALBERTO LOPEZ CASTRO, 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 14 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. 23740-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ARISTIDEZ MARIN ALCALDE** 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	23740-52
Fecha Resolución Recurso	14 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	279016 de 19 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE ARISTIDEZ MARIN ALCALDE
Identificación del Peticionario	61942713
Matrícula No.	181842
Dirección para Notificación	CR 15 # 19- 51 OLAYA HERRERA

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. 23740-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23740 DE 25 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279016 DE 17 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JOSE ARISTIDEZ MARIN ALCALDE, identificado con cédula de ciudadanía No. 61942713 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279016-52 de 19 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. 181842 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 15 # 19- 51 ALTOS, Barrio OLAYA HERRERA en el periodo facturado 2026-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 25 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 88 MTS 3 DE FACTURACION DEL MES DE JUNIO, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 279016-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor José Aristides Marín como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA44010AA el cual registra una lectura acumulada de 3286 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 181842, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	3280 m3	3228 m3	52 m3	88 m3	consumo por diferencia más 36 m3 consumo pendiente por facturar de mayo de 2026. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	3228 m3	3176 m3	52 m3	16 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 36 m3.

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del

*servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. P1415MMRSA44010AA**, el cual presenta una lectura acumulada 3286 m3.*

*Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de mayo de 2026 el medidor registro 52 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 16 m3, dejando pendiente por facturar 36 m3, para el periodo de junio de 2026 el medidor registro 52 m3 por diferencia de lectura más 36 m3 de consumo pendiente por facturar de mayo de 2026, para un total de 88 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, "Ingreso y reviso los puntos hidráulicos y no tienen daño ni fugas el alto consumo fue porque tuvieron familiares en el predio porque falleció la madrecita de la que quedó como encargada por eso fue el alto consumo".

*De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 181842**, La Empresa, respecto al periodo **MAYO Y JUNIO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.*

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 09 de Junio de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 1813 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se observa que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de Mayo de 2026 el medidor registro 52 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 16 m3, dejando pendiente por facturar 36 m3, para el periodo de Junio de 2026 el medidor registro **52 m3** por diferencia de lectura más **36 m3** de consumo pendiente por facturar, para un total de **88 m3** facturados.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de JUNIO DE 2026, cobrando 16 m3, consumo por diferencia de lectura.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2026 a 16 m3**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-378547** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	483	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	483	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	483	3	75	6827	170678	-163851
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	483	3	75	8946	223642	-214696

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

caso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por JOSE ARISTIDEZ MARIN ALCALDE en contra de la Resolución No. 279016-52 de 19 DE JUNIO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 181842 la suma de **-378547**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 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. 23737-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIOLA ALZATE** 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	23737-52
Fecha Resolución Recurso	14 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	278865 de 4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	FABIOLA ALZATE
Identificación del Peticionario	24932771
Matrícula No.	589689
Dirección para Notificación	CL 20 # 20- 119 BLQ 1 APTO 401 ED STA CATALINA 1 PROVIDENCIA

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. 23737-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23737 DE 25 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278865 DE 26 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que la señora FABIOLA ALZATE, identificada con cédula de ciudadanía No. 24932771 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278865-52 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. 589689 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 20 # 20- 119 BLQ 1 APTO 401 ED STA CATALINA 1 ED STA CATALINA 1, Barrio PROVIDENCIA en el periodo facturado 2026-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 25 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 41 M3 DE FATURACION DE MAYO 2026, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION:

PETICIONES

1.- En primer lugar, solicito se sirva declarar sin valor ni efecto, la resolución N°278865-52 por ser expedida sin tener las pruebas necesarias para valorar mi solicitud, por ser completamente injusta y se ordene retirar el medidor para hacerle un análisis completo.

2.- Solicito se sirvan hacer una investigación minuciosa en especial del medidor, porque si las lecturas son como efectivamente aparecen en los recibos, no corresponde a un consumo real, puede ser por un daño en el medidor puesto que, si el inmueble estuvo desocupado del 31 de julio de 2.025 al 31 de mayo de 2.026, son 10 meses que solamente generó los cargos fijos.

3.- Se sirvan revisar con claridad, porque razón si hubo varios meses donde la lectura aparece exactamente igual, porque los supuestos consumos varían, puesto que, si la lectura aparece varios meses igual, es porque no hubo consumo y si no hubo consumo solo debe aparecer el valor de los cargos fijos y no valores diferentes de cada periodo con la misma lectura.

4.- Se sirvan devolverme los dineros que pague por un servicio que no se consumió, se liquiden solo los cargos fijos que se si se deben cancelar y esa es una obligación que no pretendo desconocer.

5.- Solicito a la Superintendencia de Servicios, se haga una revisión minuciosa, de donde salen los supuestos cobros de periodos pendientes, puesto que todos los recibos se pagaron a tiempo y si no hubo consumo, de donde sacan que hay periodos por pagar pendientes, ordene revisar el trabajo de los funcionarios con respecto a las lecturas efectuadas porque en caso de que el medidor resulte en buen estado sería cuestionable el trabajo de los funcionarios.

6.- Se impongan las sanciones correspondientes por negligencia y por el daño que me están causando, toda vez que me hacen unos cobros de un consumo que no se hizo, aunado a ello, hay muchas inconsistencias como lo manifesté anteriormente y me solucionen este problema cuanto antes.

al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 278865-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Ante su solicitud, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAY	783 m ³	783 m ³	0 m ³	41 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>0 m³ + 41 m³ total: 41 m³</u> (Art. 146-Ley 142/94)

MAR	752 m ³	707 m ³	45 m ³	4 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 41 m³
------------	--------------------	--------------------	-------------------	------------------	--

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 03 de Junio de 2026, en la que participó el señor FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA109468AA el cual registra una lectura acumulada de **788 m³**. **SE OCUPO EL PREDIO HACE 5 DÍAS, LAS DEMAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS, MEDIDOR Y ACOMETIDA EN BUEN ESTADO, SIN FUGAS.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al periodo de **MAYO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el periodo de **Marzo de 2026**, la diferencia de lectura fue de **45 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **4 m³** dejando pendiente **41 m³**, así las cosas para el periodo de **Mayo de 2026** la diferencia de lectura fue de **0 m³** de los que más **41 m³** por consumo acumulado para un total de **41 m³**, se revisó medidor normal e instalaciones en baños, cocina, ducha, lavadero están en buen estado, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

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

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:

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 03 de Junio de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 788 m³, instalaciones en buen estado, predio recién ocupado, no se detectó daño alguno.

Se observa que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de Marzo de 2026 el medidor registro 45 m³ y la empresa facturó consumo promedio del predio de 4 m³, dejando pendiente por facturar 41 m³, para el periodo de Mayo de 2026 el medidor registro **0 m³** por diferencia de lectura, la Empresa facturó solo los cargos fijos más **41 m³** de consumo pendiente por facturar, para un total de **41 m³** facturados.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación

superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de MAYO DE 2026, cobrando 0 m3, consumo por diferencia de lectura.

En aplicación del principio de oportunidad y con el fin de garantizar la eficacia, economía y celeridad en la actuación administrativa, se decide verificar el consumo facturado en el periodo de Julio de 2026 en donde se facturó 29 m3 de consumo pendiente por facturar de Abril de 2026.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **MAYO y JULIO de 2026 a 0 y 9 m3**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida. Así el predio se encuentre desocupado el usuario es responsable del mantenimiento de las redes internas y mantener la llave de paso cerrada para evitar escapes de agua, a pesar de que la usuaria manifiesta que el predio se encontraba desocupado aproximadamente un año, el medidor ha presentado registrado desde el periodo de Febrero de 2026, consumo del cual es responsable el usuario.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-352257** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	483	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	483	0	41	0	93304	-93304
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	483	9	35	26837	104366	-77529
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	483	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	483	0	41	0	122257	-122257
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	483	9	35	20481	79650	-59168

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por FABIOLA ALZATE en contra de la Resolución No. 278865-52 de 4 DE JUNIO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 589689 la suma de **-352257**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 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. 279338-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ** 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	279338-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ
Matrícula No	19647184
Dirección para Notificación	erikalexachualjub@hotmail.comLA IDALIA II

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 279338-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279338 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 (la) señor(a) ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ identificado con C.C. No. 52117490, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario natural presentó RECLAMO No. 279338 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19647184 Ciclo: 9 ubicada en:MZ E CS 6 , Barrio LA IDALIA II en el (los) periodo(s) facturados(s) 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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA969013 .

Se verifica en el sistema, en el módulo de Órdenes de Trabajo, la solicitud No. 5866418 del día 3 de febrero de 2026, correspondiente a CREACION DE MATRICULAS NUEVAS, mediante la cual el grupo de operaciones llevó a cabo.

En la Orden de Trabajo No. 5866418 ejecutada el día 3 de febrero de 2026, se utilizaron los siguientes materiales:

Recurso	Nombre	Valor	Ud. SERV	Cantidad	%Impo	Valor impuesto	%IVA	Valor IVA	Valor total
80003000	MEJOROR EN CONSIGNACION	220.877,31	0,000	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	220.877,31
1570301015	INSTAL DE OTRA INSTALACION MEDIDOR	44.998,76	0,006	1,00	20,00	8.999,75	0,00	0,00	53.998,51
154030101	Acometida con Perforación Horizontal con Topo	1.210.050,45	0,051	1,00	20,00	242.010,09	0,00	0,00	1.452.060,54
158030188	Independización acometida en pavimento para	1.070.558,30	0,678	1,00	20,00	214.111,67	0,00	0,00	1.284.670,00
									3.045.477,77

Ahora el grupo de Operaciones encargado de realizar la reposición de la cometida de acueducto del predio manifiesta, Dando respuesta al reclamo 279338 de la dirección Manzana E casa 6 barrio "LA IDALIA II" con matrícula 19647184, por la inconformidad por los cobros facturados, tras la revisión de la orden de trabajo se informa.

1. Se realizo la conexión nueva del predio con la orden de trabajo N°5866418 grafo 101 (CREACION DE MATRICULAS NUEVAS)
2. Se debe de realizar la modificación a la cantidad del recurso "Acometida con Perforación Horizontal con Topo Misil" con código 1570301015 cantidad registrada 1 por la cantidad correcta que es 0.5, igualmente se debe de realizar la modificación a la orden de trabajo 5926886 con matrícula 19647387 proveniente al segundo piso de esta misma dirección ya que el recurso es compartido.
3. Se debe de realizar la modificación del recurso "Independización acometida en pavimento para 2 viviendas" código 1580300188 cantidad 1 por el recurso correcto "Independización acometida en zona verde para 2 viviendas" con código 1580300185 cantidad 1, igualmente se debe de realizar la modificación para la orden de trabajo 5926886.

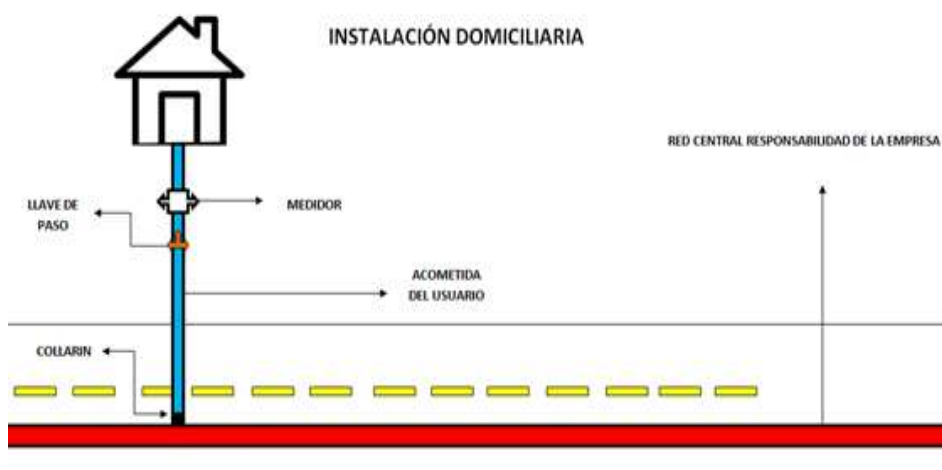
[illegible]

Por la reparación realizada por la Empresa en la acometida del predio se generó cobro a través de el cumplimiento 396031771 "CREACION DE MATRICULAS NUEVAS" por valor de \$2.825.540 diferido a 36 cuotas de \$89.851,431 de las cuales se han aplicado 1 cuota.

Se le informa al usuario que la Empresa liquida las Ordenes de Trabajo basado en la Directiva de Precios No. 090 del 18 de Abril de 2024, directiva por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara que cada cobro se grabó en la matrícula correspondiente, por políticas de cartera no es posible trasladar el cobro ejecutado en las tres matrículas a una sola.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **19647184** por concepto de **CREACIÓN DE MATRÍCULAS NUEVAS** es **incorrecto**, por lo cual será objeto de reliquidación por parte de este Departamento, toda vez que la Empresa actúa de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el área de Operaciones informó que la conexión nueva del predio fue ejecutada mediante la orden de trabajo No. **5866418**, evidenciándose inconsistencias en los recursos facturados. En particular, se determinó que el recurso **"Acometida con Perforación Horizontal con Topo Misil"** (código **1570301015**) fue registrado con una cantidad de **1**, cuando la cantidad correcta corresponde a **0,5**, por tratarse de un recurso compartido con la matrícula **19647387**, asociada al segundo piso de la misma dirección. Asimismo, se verificó que el recurso facturado como **"Independización acometida en pavimento para 2 viviendas"** (código **1580300188**) no corresponde a las condiciones reales de la obra ejecutada, siendo procedente su sustitución por el recurso **"Independización acometida en zona verde para 2 viviendas"** (código **1580300185**), manteniendo una cantidad de **1**.

En consecuencia, se ordena efectuar la reliquidación de los valores cobrados por estos conceptos, aplicando las correcciones técnicas señaladas y reflejando los ajustes correspondientes en la facturación de las matrículas involucradas. Por lo anterior, la reclamación presentada por el usuario está llamada a prosperar parcialmente respecto de los cobros objeto de revisión.

Por otro lado, se ordena efectuar la reliquidación de los valores cobrados por estos conceptos, aplicando las correcciones técnicas señaladas y reflejando los ajustes correspondientes en la facturación de la matrícula involucrada. Para tal efecto, este Despacho informa que ya fue generada la orden de trabajo No.

6139174 al área de Facturación y Cartera, con el fin de que se realicen las modificaciones y ajustes correspondientes derivados de la presente decisión. Una vez ejecutadas dichas actividades, los valores resultantes se verán reflejados en la facturación respectiva de la matrícula involucrada. Por lo anterior, la reclamación presentada por el usuario está llamada a prosperar parcialmente respecto de los cobros objeto de revisión.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-89851** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-6	462	0	0	0	89851	-89851

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 periodo de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de

las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes” (subrayado es nuestro)

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ identificado con C.C. No. 52117490 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) ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ enviando citación a Correo Electrónico:, erikalexachualjub@hotmail.com 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: ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19647184 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

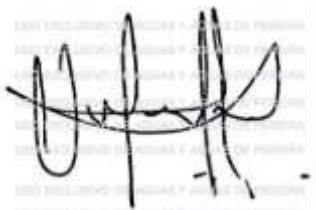
suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 14 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 279312-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARICELA CASTRO RIOS** 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	279312-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARICELA CASTRO RIOS
Matrícula No	684712
Dirección para Notificación	MZ 29 CS 5 PS 12500 LOTES

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. 279312-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279312 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 (la) señor(a) MARICELA CASTRO RIOS identificado con C.C. No. 1088241386, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 279312 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 684712 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 29 CS 5 PS 1 , Barrio 2500 LOTES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-6.

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que, para el período de **mayo de 2026**, el predio de matrícula **N° 684712**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios.) por valor de \$647.310, mediante la factura **No. 60524409**, con fecha límite de pago el **5 de junio de 2026**.

Por lo anterior, el día **5 de junio de 2026 a las 9:56 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago de la **factura No 60524409** correspondiente al periodo de **mayo de 2026** y cuya edad se encontraba en edad 2 (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios.) , se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **5 de junio de 2026 a las 11:50 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago el **día 5 de junio de 2026 a las 12: 24 pm**, por lo cual se considera **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el usuario, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **junio 2026**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES

- **Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARICELA CASTRO RIOS identificado con C.C. No. 1088241386 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARICELA CASTRO RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 29 CS 5 PS 1 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: MARICELA CASTRO RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 684712 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

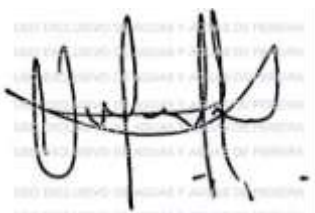
providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 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 14 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: jazapata

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. 279435-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279435-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE ANTONIO ALVAREZ CASTAÑO
Matrícula No	277483
Dirección para Notificación	MZ 16 A CS 18JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 279435-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279435 de 6 DE JULIO 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 6 DE JULIO DE 2026 el señor JOSE ANTONIO ALVAREZ CASTAÑO identificado con C.C. No. 10086498, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279435 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 277483 Ciclo: 3 ubicada en: MZ 16 A CS 18 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN en los periodos facturados 2026-5,2026-6,2026-4.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 277483**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	3450 m3	3341 m3	109 m3	50 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	3341 m3	3235 m3	106 m3	48 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	3235 m3	3140 m3	95 m3	46 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	3140 m3	3083 m3	57 m3	57 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **10 de julio de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, **"Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que el es propietario del predio reclamante. Y este se**

encuentra arrendado, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra, medidor N. P1615MMRSA91435AA, lectura Actual: 3450 m3.”

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afecto el consumo de los periodos de **abril, mayo, junio y julio de 2026** y la Empresa no investigo correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 10 de julio de 2026, se evidencia que la usuaria reparo fuga interna que se presentaba en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **abril, mayo, junio y julio de 2026**, generando cobro por promedio de **28 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo) ya que la empresa facturo un consumo promedio superior.

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. **277483**, por la Empresa, respecto al periodo de **abril, mayo, junio y julio de 2026**, **serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-467929** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	2	20	5964	59638	-53674
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	2	31	4551	70547	-65996
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	2	20	4551	45514	-40963
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	408	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	408	2	31	5964	92439	-86475
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	408	2	24	5964	71565	-65602
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	408	2	22	5964	65602	-59638
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	408	2	24	4551	54617	-50066
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	408	2	22	4551	50066	-45514

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 ANTONIO ALVAREZ CASTAÑO identificado con C.C. No. 10086498 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 ANTONIO ALVAREZ CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 A CS 18 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 ANTONIO ALVAREZ CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 277483 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

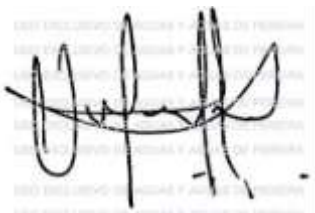
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 14 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. 279490-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SIXTA VILLADIEGO** 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	279490-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	SIXTA VILLADIEGO
Matrícula No	19618947
Dirección para Notificación	MZ 25 CS 5 PS 1SAMARIA 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 integra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6134091

Resolución No. 279490-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279490 de 9 DE JULIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE JULIO DE 2026 la señora SIXTA VILLADIEGO identificado con C.C. No. 22868016, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279490 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618947 Ciclo: 9 ubicada en:MZ 25 CS 5 PS 1 , Barrio SAMARIA II 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 10 DE JULIO DE 2026 en la que participó la señora Sixta villadiego como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA111929AA el cual registra una lectura acumulada de 410 m3. Con observacion: **"Se visitó se encuentra medidores trocados"**

se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del piso 2, por lo tanto , se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así

MZ 25 CS 5 PS 1 BARRIO SAMARIA II - EL POBLADO con matrícula 19618947 tiene instalado el medidor P1815MMRSA111930AA con lectura 410 m3

MZ 25 CS 5 PS 2 BARRIO SAMARIA II - EL POBLADO con matrícula 19618948 tiene instalado el medidor P1815MMRSA111929AA con lectura 541 m3

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 6140475 del 14 de Julio de 2026, el Grupo de CPNT-Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR los consumos facturados en los períodos de MAYO Y JUNIO DE 2026, sin embargo el cobro del cargo fijo no será re liquidado, porque el

inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-16194** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	411	6	8	17891	23855	-5964
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	411	7	10	-8015	-11450	3435
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	411	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	411	7	10	15930	22757	-6827
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	411	7	10	20873	29819	-8946
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	411	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	411	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	411	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	411	6	8	-5243	-6991	1748
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	411	7	10	-6117	-8739	2622
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	411	6	8	13654	18206	-4551
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	411	6	8	-6870	-9160	2290

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 SIXTA VILLADIEGO identificado con C.C. No. 22868016 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) SIXTA VILLADIEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25 CS 5 PS 1 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: SIXTA VILLADIEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618947 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

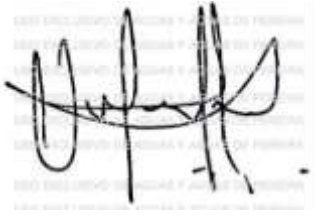
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 14 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 279491-52 de 14 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JANETH MACHADO RENTERIA** 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	279491-52
Fecha Resolución	14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE JULIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JANETH MACHADO RENTERIA
Matrícula No	1790856
Dirección para Notificación	MZ 42 CS 12EL REMANSO

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. 279491-52

DE: 14 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279491 de 9 DE JULIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE JULIO DE 2026 la señora JANETH MACHADO RENTERIA identificado con C.C. No. 1077428524, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279491 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1790856 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 42 CS 12 , Barrio EL REMANSO en el periodo facturado 2026-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE JULIO DE 2026 en la que participó la señora Yaneth Machado 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° H22VA008618 el cual registra una lectura acumulada de 664 m3. "Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1790856**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	653 m3	598 m3	55 m3	111 m3	consumo por diferencia más 56 m3 pendiente del periodo de mayo de 2026. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	598 m3	530 m3	68 m3	12 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 56 m3

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. H22VA008618**, el cual presenta una lectura acumulada 664 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte

de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo la empresa facturo de la siguiente manera:

- Para el periodo de mayo de 2026 el medidor registro 68 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 12 m3, dejando pendiente por facturar 12 m3.
- para el periodo de junio de 2026 el medidor registro 55 m3 por diferencia de lectura más 56 m3 de consumo pendiente por facturar de mayo de 2026, para un total de 111 m3 facturados.

La Empresa realizó visita de previa por presentarse aumento del consumo para investigar la causa y se deja como observación, “1) Se realiza prueba de llaves y el medidor funciona con normalidad, 2) Al momento de la visita, la usuaria informa que han tenido daños en el sanitario, pero no deja ingresar a verificar el predio”.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1790856**, La Empresa, respecto al **JUNIO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JANETH MACHADO RENTERIA identificado con C.C. No. 1077428524 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) JANETH MACHADO RENTERIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JANETH MACHADO RENTERIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1790856 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

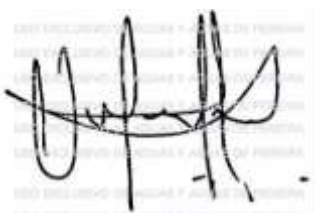
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 14 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**