

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. 13617-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA GIRALDO ARBELAEZ** 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	13617-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUBIELA GIRALDO ARBELAEZ
Matrícula No	19623601
Dirección para Notificación	CL 152 A # 14 B - 16 TORRE C APTO 101GALICIA

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. 6142860

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 14 DE JULIO DE 2026, el señor(a) RUBIELA GIRALDO ARBELAEZ, 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).

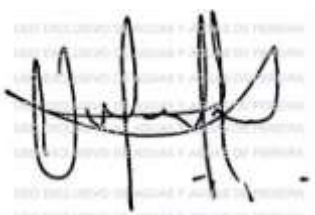
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 17 DE JULIO DE 2026, visita que fue atendida por Gustavo Ramirez - Porteria, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL126120AA que pertenece al predio con matricula No 19623601, tenía una lectura acumulada de 97 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 **-52574** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19623601.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-6	414	0	10	0	22757	-22757
67	2026-6	414	0	0	-2	-4	2
2501	2026-6	414	0	10	0	29819	-29819

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. 23748-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

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

Recurso No	23748-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	279009 de 18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ MARIA LONDOÑO
Identificación del Peticionario	42052675
Matrícula No.	31294
Dirección para Notificación	CR 1 # 2 A- 40 SAN FRANCISCO

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. 23748-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23748 DE 30 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279009 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 la señora LUZ MARIA LONDOÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42052675 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279009-52 de 18 DE JUNIO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 31294 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 1 # 2 A- 40 , Barrio SAN FRANCISCO en el periodo facturado 2026-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE LA INST. DOM ACUEDUCTO 396082198, INFORMA QUE ELLA NO SOLICITO EL CAMBIO DE ACOMETIDA SOLO REPORTO UN DAÑO QUE TENIA EL PREDIO DEL LADO Y NO ESTA DE ACUERDO CON EL COBRO QUE SE LE ESTA REALIZANDO YA QUE NO ERA DE SU PREDIO LA REPARACION, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al cobro realizado por la Empresa por haber ejecutado la orden de trabajo 6013629, por la cual se reparó la acometida de acueducto correspondiente al inmueble ubicado en la CR 1 # 2 A- 40, Barrio SAN FRANCISCO.

Con el fin de dar respuesta oportuna a la recurrente, se verificó en el sistema de información comercial que la señora LUZ MARIA LONDOÑO solicitó en el centro de servicios de la Empresa el día 30/04/2026 el cambio de acometida de acueducto para lo cual aportó los documentos requeridos por esta prestadora, solicitud que se generó a través de la orden de trabajo 6013609, la cual fue ejecutada por el grupo de operaciones el día 15/05/2026, donde se cambió la acometida desde el collarín hasta el registro de corte, con ruptura en andén de 1.25 mts x 0.75 cms.

		EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS O CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO		ORDEN DE TRABAJO 6013609 Impreso el: 05/05/2026 Impreso por: CDGALLEGO	
393-CAMBIO DE ACOMETIDA					
INFORMACIÓN DEL USUARIO				DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: CR 1 # 2 A-45 - SAN FRANCISCO DIRECCIÓN DE AYUDA: CR 1 # 2 A-45 USUARIO: LUZ MARIA LONDOÑO FECHA DE SOLICITUD: 30/04/2026 CREACIÓN SOLICITADA POR:		TEL: 3206194088 FECHA ATENDIDA: 15-05-2026 HORA: 8:00 AM		NÚMERO: PIUSIA-HR-043067 MARCA: MITTEL LECTURA: 2579 CLASE: DIÁMETRO: 1/2 TIPO:	
OBSERVACIONES RADICACIÓN					
TEL: 3206194088. USUARIO SOLICITA DE MANERA URGENTE EL CAMBIO DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO. RADICADO 601029 CON OBSERVACIÓN "ORDEN VISITADA POR PERSONAL DE FUGAS. SE REQUIERE CAMBIO DE ACOMETIDA MANO DE OBRAS. EL ING EDGAR GIRALDO, AUTORIZA DESCARGARLA. "PARA CAMBIO DE ACOMETIDA SE REQUIERE AUTORIZACIÓN DEL USUARIO, DEBE IR A COMERCIAL" DIRECCIÓN: CR 1 # 2 A-45. FRENTE A TALLER DE MOTOS. SAN FRANCISCO - ORIENTE. SE ANEXAN DOCUMENTOS.					
CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO					
CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO			INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO		
CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300181	Acometida de acueducto en zona verde		1580300188	Independización acometida en pavimento para 2 viviendas	
1580300184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento		1580300189	Independización acometida en pavimento para 3 viviendas	
1580300183	Acometida de acueducto en Andén	X	1580300190	Independización acometida en pavimento para 4 viviendas	
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento		INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO		
1576301015	Acometida con Perforación Horizontal con Tapa Mixta		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN ZONA VERDE			1580300233	Independización de acometida ya existente	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	Firma V: Jefe de Departamento:		
1580300185	Independización acometida en zona verde para 2 viviendas		Nombre Jefe de Departamento:		
1580300186	Independización acometida en zona verde para 3 viviendas		MANO DE OBRA ACTIVIDADES		
1580300187	Independización acometida en zona verde para 4 viviendas		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN CALZADA SIN PAVIMENTO			90000000	MEDIDOR 1/2" Volumétrico R166 en consignación	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	1576300175	Mano De Obra Instalación Medidor	X
1580300194	Independización acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		1576300085	Caja De Protección Con Visor Plástica	
1580300195	Independización acometida en calzada sin pavimento para 3 viviendas		1576300250	Mano de Obra Instalación En Andén Caja Y/O Tapa Protección	
1580300196	Independización acometida en calzada sin pavimento para 4 viviendas		ESTICKER DEL MEDIDOR		
INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN ANDÉN			GENERACIÓN Y VERIFICACIÓN		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN			
1580300197	Independización acometida en andén para 2 viviendas				
1580300198	Independización acometida en andén para 3 viviendas				
1580300199	Independización acometida en andén para 4 viviendas				

		EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL-REACTIVACIÓN DE ACUEDUCTO		ORDEN DE TRABAJO 6013609 Impreso el: 05/05/2026 Impreso por: CDGALLEGO	
--	--	---	--	--	--

MATERIALES A COBRAR AL USUARIO			MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN		
CÓDIGO	DIÁMETRO	SELECCIÓN	MATERIAL	DIÁMETRO	CANTIDAD
90000001	MEDIDOR ULTRASONICO 3/4" R889 POR CONSIGNACIÓN		ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	1/2	1
90000002	MEDIDOR ULTRASONICO 1" R889 POR CONSIGNACIÓN		ADAPTADOR MACHO PP DE 1/2"	1/2	3
90000003	MEDIDOR ULTRASONICO 1 1/2" R889 POR CONSIGNACIÓN		ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	1/2	3
90000004	MEDIDOR ULTRASONICO 2" R889 POR CONSIGNACIÓN		ARENA DE INSTALACIÓN CAJA		
90000005	MEDIDOR ULTRASONICO 3" R889 POR CONSIGNACIÓN		BUEHO ROSCADO 3/4" X 1/2"	3/4 X 1/2	1
90000006	MEDIDOR ULTRASONICO 4" R889 POR CONSIGNACIÓN		CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA		
90000007	MEDIDOR ULTRASONICO 6" R889 POR CONSIGNACIÓN		CEMENTO INSTALACIÓN CAJA		
1276304402	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA		COCOS		
160440009	REGISTRO DE CORTE AF 10" H DZR X PEALPE EN PVC		COLLAR DE DERIVACIÓN		
128020036	VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"		GALÁPAGO		
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA-HEMBRA 1/2" PEALPE		LLAVE DE CONTENCIÓN		
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1/2"		MACHOS		
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1/2"		MEDIDOR		
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN 1"		REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE		
128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1 1/2"		TAPA DE PROTECCIÓN		
1276301019	FILTRO EN Y DE 1" ACERO INOXIDABLE		TEE PVC 3/4"	3/4	1
1276301020	FILTRO EN Y DE 1 1/2" EN ACERO INOXIDABLE		TUBERÍA PEALPE	1/2	3 mts
1576300249	MANO DE OBRA INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA Y/O TAPA PROTECCIÓN		TUBERÍA POLIETILENO		
1576300246	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR		TUBERÍA PVC		
1576300306	INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DE 1"		UNIONES		
1576300307	INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DESDE 1 1/2" HASTA 4"		VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE		
OBSERVACIONES INSTALACIÓN			ADAPTADOR HEMBRA PVC 3/4 ADAPTADOR HEMBRA PP 1/2 BUEHO ROSCADO PVC 1/2		
SE CAMBIO ACOMETIDA MEDIDOR 1/2" MED. PPM - ROTURA EN MEDIDOR DE 1.25 MED. X 0.75 CM					
USUARIO		INSTALADOR		SUPERVISOR	
Firma: Nombre: Luz Maria Londoño CC: 40.014.817		Firma: Nombre: EDGAR GIRALDO CC:		Firma: Nombre: CC:	

Por el trabajo realizado en la acometida del predio, la Empresa generó el cobro a través del cumplido No 396082198 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de \$1.772.476,152 diferido a 36 cuotas de \$56.364,268 de las cuales se han aplicado 1 cuota.

En la Orden de Trabajo 6013609 ejecutada el día 15 de mayo de 2026, se utilizaron los

siguientes materiales y se cobró la reparación de la acometida de acueducto en anden:

Predio 31294		Número 6013609					
Proceso CAMBIO DE ACOMETIDA		Clase ACOMETIDA ACUEDUCTO					
Fecha radicación 30/04/2026 10:55:44		Vence 22/05/2026					
Solicitante LUZ MARIA LONDOÑO							
Observaciones TEL: 3206194088 USUARIO SOLICITA DE MANERA URGENTE CAMBIO DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO, RADICADO 6001029 CON OBSERVACION ORDEN VISITADA POR PERSONAL DE FUGAS, SE REQUIERE CAMBIO DE ACOMETIDA MANGUERA NEGRA, EL ING EDGAR GIRALDO, AUTORIZA DESCARGARLA, PARA CAMBIO DE ACOMETIDA SE REQUIERE AUTORIZACION DEL USUARIO, DEBE IR A COMERCIAL							
Recursos tarea: (303) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 6013609							
Recurso	Nombre	Valor	Vir. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	Valor Total
1570300175	MANO DE OBRERA INSTALACIÓN MEDIDOR	44.998,26	0,026	1,00	20,00	8.999,65	53.997,91
1580300183	Acometida de acueducto en Andén	1.432.065,20	0,818	1,00	20,00	286.413,04	1.718.478,24
VALOR TOTAL DE LA ORDEN DE TRABAJO							1.772.476,15

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Num. cuotas	Num. cuotas aplicadas
Servicio: ACUEDUCTO											
396082198	INST DOM ACUEDUCTO	2/06/2026 10:	DIFER	CONGELADO	2026	Mayo	\$ 1.772.476,15	\$56.364,298	\$ 1.972.748,372	36	1
							\$ 1.772.476,1		\$ 1.972.749,3		

Se estableció entonces que la Empresa, mediante **Orden de trabajo** 6013609, atendió a solicitud de la usuario el cambio de acometida de acueducto (acometida que va desde el collarín hasta el registro de corte), presentado en la acometida del predio reclamante, en referencia a la realización del proceso y los recursos allí utilizados para llevar a cabo el cambio de acometida de acueducto y así el predio disfrutara del servicio en forma continua, eficiente y con calidad y evitar el desperdicio de agua en la vía pública.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, **no pueden estar supeditadas a que previamente exista aceptación por parte del usuario si se ejecutan o no con su voluntad o consentimiento**, pues aquí no cabe duda que más allá de la voluntad contractual de un usuario que es importante, **los servicios públicos domiciliarios han sufrido una mutación a la esfera del constitucionalismo del ordenamiento jurídico**, luego, **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdicio, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida, **luego**, no es de recibo que se aduzca **que como el recurrente no fue quien pidió o efectuó el reporte del daño**, entonces simplemente no se hace responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, eso no solo es desproporcionado a la luz de la solidaridad constitucional en la que reposa nuestro Estado Social de Derecho(Artículo 1 de la C.P de 1991), sino que se convierte en una clásica condición de abuso del derecho, que obviamente es rechazada desde nuestra Constitución Política de 1991 en su artículo 95 # 1 (**respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios**), en conclusión estamos en un marco jurídico que no sólo otorga derechos, sino que también señala límites, impone deberes y obligaciones.

Al apreciar la orden de reparación técnica es evidente que identifican que el cambio de acometida se presentó en una red de 1/2", luego, nuestra Empresa no maneja redes locales o principales de un diámetro tan pequeño, si en cambio, ese diámetro es propio de las acometidas de acueducto y alcantarillado para usuarios residenciales, también aclaran que la intervención se hizo sobre la acometida en el tramo ubicado sobre el andén, siendo seguramente esa

situación la que le generó un grado de confusión al usuario.

La exigencia de contar con la voluntad o el consentimiento del usuario para realizar una reparación no puede terminar afectando derechos colectivos como el agua potable en esa dimensión del sitio donde se presentó el daño, tampoco puede ir en contravía de los derechos fundamentales de que es titular el sujeto conocido como medio ambiente, y menos requiere de una autorización previa para evitar que se siga presentado el desperdicio del líquido, luego, si debe asegurarse que la orden de trabajo sea legible, no tenga chatones, esté debidamente firmada por el operario y el usuario o un testigo y debidamente avalada por el supervisor de las tareas técnicas como en efecto lo fue, pero en este caso fue la señora Luz Marina quien solicitó el cambio de acometida de acueducto.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión 279009-52 de 18 DE JUNIO DE 2026**, objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplimiento No 396082198y no expedirá factura diferente a la que está relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No. 31294. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

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 COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..

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:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros,

materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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 LUZ MARIA LONDOÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 279009-52 de 18 DE JUNIO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora LUZ MARIA LONDOÑO, 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 22 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. 23747-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

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

Recurso No	23747-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	278781 de 22 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ALVAREZ LOPEZ
Identificación del Peticionario	18610021
Matrícula No.	489898
Dirección para Notificación	CR 24 # 73- 73 CUBA

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. 23747-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23747 DE 30 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278781 DE 1 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el señor LUIS ALVAREZ LOPEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 18610021 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278781-52 de 22 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. 489898 Ciclo 13, ubicada en la dirección CR 24 # 73- 73 , Barrio CUBA en el periodo facturado 2026-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 68 MTS 3 DE FACTURACION DEL MES DE MAYO 2026, MANIFIESTA QUE UBICARON FUGA CON GEOFONO PERO NO APORTARON PRUEBAS DEL INFORME Y DE LAS REPARACIONES INTERNAS, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, 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 278781-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor 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° P1915MMRSA114402AA el cual registra una lectura acumulada de 2251 m3. Se llama al usuario varias veces y no contestan se va al predio y no hay nadie, se llama nuevamente al usuario y sale número no valido, una señora de otro apartamento me atiende y me dice que hubo un daño y que ella se dio cuenta que ya lo repararon. Se tomó lectura al medidor el cual no registra consumo.

Es pertinente precisar lo siguiente:

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

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial, donde se observó que la Empresa durante los periodos de marzo, abril y mayo de 2026, que hacen parte de la presente

reclamación, sean facturados los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos facturados son los siguientes:

Para el periodo de marzo de 2026, el medidor del inmueble presentó una diferencia de lectura de 68 m³ (1892 m³ – 1824 m³), y se procedió a cobrar el promedio histórico del inmueble que era de 17 m³, mientras se investigaban las causas del incremento en el consumo. **Quedando pendiente por factura 51 m³.**

El día 28 de marzo de 2026, el grupo de Previa a la Facturación le envía al usuario una carta de notificación de diligencia de visita de revisión Previa a la Facturación, para investigar las posibles causas que originaron el incremento en el consumo, en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso); visita que se realizaría el día 6 de abril de 2026 a las 9:00 AM. La visita fue realizada el día y la hora programada donde el revisor reportó: *"Predio solo no se pudo realizar"*. Se anexa copia de la notificación y la visita:

TIPO CTA: N

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

Pereira, Mes: 03 Día: 28 del Año 2026 HORA: 11:54 pm

Señor:
PROPIETARIO/SUScriptor/USUARIO

Matrícula: 489898 Ciclo: 13 Ruta: 7 Consecutivo: 143900
Dirección: CR 24 # 73- 73, CUBA
Nro. Medidor: P1915MMRSA114402AA Uso: RESID-EST 3
L. actual: 1892 mts³ L. anterior 1824 mts³ Dif. Lectura: 68 mts³
Consumo pendiente: 51 mts³ Lectura día visita: 1935
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 17 mts³

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **MARZO**, del predio ubicado en: **CR 24 # 73- 73, CUBA** con Matrícula **N° 489898**, ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

"Sin agua no hay vida posible"
Predio solo, carta bajo
puerta

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

Fecha Notificación: 3/28/2026
Fecha Visita: 4/6/2026 Hora: 9:00:00 AM Nro. Notificación: PRIMERA

Siendo las 11:54 pm del día 28 de 03 del año 2026 se deja constancia del recibo de la presente comunicación por parte del Revisor Jhon Arcues identificado (a) con C.C. N° 1087336046

Nombre Quien Recibe _____ Propietario _____ Inquilino: _____

Firma: _____ Nro. Telefónico: _____

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **489898**

N

FECHA NOTIFICACION: **3/28/2026**

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: **4/6/2026** Hora: **9:00:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): **4/6/2026** HORA INICIO VISITA: **9:00 AM**

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) _____ identificado con C.C. N° _____, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 3% de los consumos facturados en (los) meses) de **MARZO**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **17 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

Dirección: CR 24 # 73- 73, CUBA Uso: RESID-EST 3
Ciclo: 13 Ruta: 7 Cons.: 143900

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: **casita** -Nro. Niveles: **4** - Clase de Uso **Residencial** Nro. Ocupantes _____

(Si es uso NO es residencial favor indicar)

Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1).Nro. Medidor: P1915MMRSA114402AA Última lectura: **1892**
- Diferencia de lectura: **68 Mt³** - Promedio: **17Mt³** - Consumo NO facturado **51 Mt³**

Información En Terreno:

1) Nro medidor: **P1915MMRSA114402AA** Lectura: **1892** ; Diámetro: **1/2** Estado: **Bueno** Mdn: _____

Descripción Estado: **Puedo salir no se puede entrar**

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

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

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

Siendo las **9:00 AM**, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

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

Propietario: _____ Inquilino: _____

Nombre y C.C. Testigo Visita

Alexandro Lombardi
Nombre Funcionario que realiza la Visita

"Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprendan de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

Ante esta situación, se le notifica nuevamente al usuario de la visita que realizaría el grupo de Previa a la Facturación para investigar las causas del incremento en el consumo. El día 29 de abril de 2026 se le notificó a la usuario o suscriptor del inmueble que la visita se realizaría el día 6 de mayo de 2026 a la 2:00 PM. La visita fue realizada el día y la hora programada donde el revisor reportó "El medidor registra correcta y constantemente, se revisaron las instalaciones internas del predio (tres predios), no hay fugas ni daños visibles". El medidor registra con las llaves cerradas, posible fuga interna". Se envía copia del acta de la visita.

TIPO CTA: N



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

Pereira, Mes: 04 Día: 26 del Año 2026 HORA: 4:41 PM

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR/USUARIO

Matrícula: 489898 Ciclo: 13 Ruta: 7 Consecutivo: 143900
Dirección: CR 24 # 73- 73, CUBA
Nro. Medidor: P1915MMRSA114402AA Uso: RESID--EST 3
L. actual: 1892 mts³ L. anterior: 1824 mts³ Dif. Lectura: 68 mts³
Consumo pendiente: 51 mts³ Lectura día visita: 2123
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 17 mts³

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **MARZO**, del predio ubicado en: **CR 24 # 73- 73, CUBA** con Matrícula N° **489898**, ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

"Sin agua no hay vida posible"

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

Fecha Notificación: 4/29/2026

Fecha Visita: 5/6/2026 Hora: 2:00:00 PM Nro. Notificación: **SEGUNDA**

Siendo las 4:41 PM del día 29 de 04 del año 2026 se deja constancia del recibido de la presente

comunicación por parte del Revisor Esteban Van Identificado (a) con C.C. N° 1010125180

Nombre Quien Recibe _____ Propietario _____ Inquilino: _____

Firma: _____ Nro. Telefónico: _____

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 489898

N

FECHA NOTIFICACION: 4/29/2026

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 5/6/2026 Hora: 2:00:00 PM Nro. Revisión: SEGUNDA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 05-06-2026 HORA INICIO VISITA: 2:00 PM

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) LEIDY AREIAS identificado con C.C. 1088240504 se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 3% de los consumos facturados en (los) mes(es) de MARZO, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de 17 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 24 # 73- 73, CUBA Uso: RESID-EST 3
Ciclo: 13 Ruta: 7 Cons.: 143900

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles: 3 -Clase de Uso RES Nro. Ocupantes 6

(Si es uso NO es residencial favor indicar):

Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1) Nro. Medidor: P1915MMRSA114402AA Última lectura: 1892
- Diferencia de lectura: 68 Mt³ - Promedio: 17Mt³ - Consumo NO facturado 51 Mt³

Información En Terreno:

1) Nro medidor: 114402AA Lectura: 2164 Diámetro: 1/2" Estado: Bueno Marca: _____

Descripción Estado: El medidor registra correcta y constantemente

C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento: Se revisan las instalaciones internas (3 predios) NO hay problemas ni trabajos visibles.

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La) Señor(a) LEIDY AREIAS identificado(a) con c.c. 1088240504 quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:
El señor reviso bien

Siendo las 2:25, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

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

Nombre y C.C. Testigo Visita

Nombre Funcionario que realiza la Visita
Crisles P. Salazar

"Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

El medidor registra con las llaves cerradas, posible fuga interna.

En mi calidad de revisor, libra, voluntariamente y notifico de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

En abril de 2026, el equipo de medida registró una diferencia de lectura de 174 m³ (2066 m³ – 1892 m³), y la Empresa nuevamente procedió a cobrar el promedio histórico del predio que era de 17 m³; quedando pendiente por facturar en este periodo un consumo de 157 m³.

Para el periodo de mayo de 2026 el medidor registró una diferencia de lectura de 142 m³ (2208 m³ – 2066 m³), y la Empresa procedió a cobrar 51 m³ del consumo pendiente por facturar del periodo de marzo de 2026 más el promedio histórico del inmueble que era de 17 m³, para un total a facturar en este periodo de 68 m³. En el periodo de mayo de 2026 quedan pendiente por facturar 125 m³. Quedando un total pendiente por facturar de 333 m³ los cuales serán facturados en los próximos periodos de facturación, sumando la diferencia de lectura que registre el equipo de medida.

Ante la situación que se presenta en el inmueble, el grupo de Control de Perdidas no Técnicas

programo una visita con el Geófono para confirmar o descartar una posible fuga no visible en el inmueble. visita que fue realizada el día 10 de junio de 2026 y el revisor reportó: *"Se llega al predio, se revisa medidor de agua, un baño esta malo, no tiene fugas, el medidor gira muy leve. Pero no se detectan fugas, se le informa al usuario para que haga el arreglo del baño"*

Ahora bien, la Empresa ha dispuesto de los medios tecnológicos y humanos y ha realizado todo lo que está a su alcance para poder establecer el incremento en el consumo en el inmueble, situación que denota que la Empresa cumplió con su obligación de ayudar a detectar si en el predio existió una fuga y el usuario no ha tenido la voluntad de atender las visitas programadas para revisar las instalaciones internas del inmueble.

Se puede concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

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

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

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 04 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 2251 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y que de buena fe el usuario manifiesta que ubicaron una fuga interna con el equipo especializado del geófono, las cuales ya reparó, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Mayo de 2026** generando cobro promedio de **17 m3**, por presentarse en el predio fuga interna. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el periodo de **Mayo de 2026 a 17 m3**, revocándose así la decisión inicial. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Ahora se le informa al usuario, que para presentar reclamación del consumo facturado en el periodo de Junio de 2026 debe presentar las pruebas de la revisión con el geófono y el registro fotográfico de las reparaciones internas, ya que la Empresa no ha podido verificar las reparaciones internas del predio.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del

predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, 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 **-268135** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	4	55	11928	164004	-152076
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	4	55	9103	125164	-116061

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.”

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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.”

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUIS ALVAREZ LOPEZ en contra de la Resolución No. 278781-52 de 22 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. 489898 la suma de **-268135**. 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 LUIS ALVAREZ LOPEZ , 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 22 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. 23752-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

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

Recurso No	23752-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	278705 de 10 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	89375
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 SANTA CLARA DE LAS VILLAS

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. 23752-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23752 DE 30 DE JUNIO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 278705 DE 28 DE MAYO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como mandatario del representante legal del CONJUNTO CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H pero **sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matrícula o contrato 89375** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278705-52 de 10 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. 89375 Ciclo 12, ubicada en la dirección CL 89 # 29- 86 A.COMUN ., Barrio SANTA CLARA DE LAS VILLAS en el periodo facturado 2026-5.

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, por escrito presentado el día **30 DE JUNIO DE 2026** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión la cual se declaró no procedente en todas las pretensiones, y radicó escrito, solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.

PETICIÓN

En mérito de lo expuesto solicito respetuosamente REVOCAR la decisión para acceder integralm a las pretensiones, o en su defecto resolver de fondo el problema planteado.

Lo anterior sin perjuicio de reconocer los efectos del SAP.

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 278705-52 de 10 DE JUNIO DE 2026, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE**, lo anterior, dando

aplicación a la normatividad vigente para los clientes del sistema general o totalizador, se le informó lo siguiente:

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 89375** respecto al período **MAYO DE 2026**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó el excedente que resulta entre el consumo del totalizador menos el consumo de las cuentas hijas, es decir, la Empresa ha aplicado el sistema de descontar y repartir, y teniendo en cuenta que el consumo de la propiedad horizontal, está debidamente registrada en el macromedidor, el cual cumple función de totalizador, y no es de control, como afirma el señor Antonio José, porque las áreas comunes son extensas y tiene puntos hidráulicos sin medición y su uso se garantiza con el registro del totalizador, pero el reclamante, de manera mal intencionada, afirma que se liquida un consumo sin medición y sin darle la razón de cobrarlo con un micromedidor, el cual se convierte en una persona que presenta escritos irrespetuosos, al ser repetitivo en pedir lo mismo, aunque el prestador le haya demostrado que el método de facturación aplicado al suscriptor de la matrícula 89375 CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. es legal y correcto, al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de una red local de más de 800 mts lineales y puntos hidráulicos, ratificada con inspecciones técnicas y revisiones realizadas, de manera reiterada, sin embargo, nuevamente radica escritos afirmando los mismos argumentos, ya ampliamente analizados por este Departamento, salvo el análisis del consumo respectivo.

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

- **Reclamo N. 271817-52 del día 25 de junio de 2025**
- **Reclamo N. 272648-52 del día 13 de agosto de 2025**
- **Recurso N. 22946-52 del día 10 de septiembre de 2025**
- **Reclamo N. 272648-52 del día 22 de septiembre de 2025**
- **Reclamo N. 273831-52 del día 20 de octubre de 2025**
- **Reclamo N. 276304-52 del día 16 de Febrero de 2026**
- **Reclamo N. 278179-52 del día 25 de Mayo de 2026**
- **Reclamo N. 278705-52 del día 10 de Junio de 2026**
- **Recurso N. 23698-52 del 03 de Julio de 2026**

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 278179 y posteriormente el escrito 20426MAC1706R del recurso de reposición 23698, con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 278705, por medio de la Resolución 278705-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 213 unidades

independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto residencial extensión superior a 800 mt lineales, y distribuye el agua potable para las casas y las redes del A.C.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 89375** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. el cual cuenta con 213 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Se ratifica la imposibilidad técnica, sin embargo el señor Antonio José, en su asesoría jurídica y técnica que brinda a este suscriptor, sin ser abogado ni haber demostrado ser ingeniero, de manera mal intencionada, presenta escritos reiterativos, buscando que un error u omisión de los funcionarios de la Empresa o de la SSPD, lo cual daría lugar al FRAUDE PROCESAL, y aunque este Departamento, ya lo ha advertido, el señor López Patiño, continua presentado escritos reiterativos, de los mandantes que han depositado su confianza legítima en él, desconociendo que sus pretensiones son presuntamente ilícitas, y faltas de fundamentos legales, porque ya la Empresa le ha demostrado que el **SISTEMA DE FACTURACIÓN APLICADO A LOS CLIENTES DEL SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, ES LEGAL, a los cuales se les aplica la Ley vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes**, y al suscriptor de la matrícula **89375**, ya se le analizó y se le informó que existe imposibilidad técnica para medición individual de las redes de las zonas o áreas comunes con un micromedidor, por lo cual, no se accede a las reclamaciones donde lo requiere (N° reclamo 278705), por lo cual, no da lugar a devolución de dineros, ni suspensión de la facturación, porque está debidamente medido el consumo entregado al suscriptor, por medio del totalizador N° H21LF000236, instalado el 12/10/2022.

Este Departamento, no evadió las respuestas como afirma de manera mal intencionada el señor Antonio José, se le declararon no procedente, porque se le demostró que existe imposibilidad técnica para medición individual con un micromedidor para las áreas comunes, desde los reclamos anteriores y no es posible sus pretensiones con números 1 y 2. Por lo cual, no se ajusta a Derecho, pretender que la Empresa al declarar no procedente sus pretensiones, se incurra en un S.A.P.

Se reiterará la información brindada en el reclamo 278705 en relación con los puntos reiterativos, (1 y 2)

El señor López, es conocedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste en conseguir clientes y brindar la asesoría jurídica, ofreciendo la idea de que el totalizador puede ser considerado de control y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste en presentar oficios con pretensiones que la SSPD, no le ha reconocido, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor en esta y otras propiedades horizontales, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

En cuanto al Estudio Técnico, en las visitas técnicas realizadas por el personal de la empresa, en donde ha levantado a mano alzada del esquema hidráulico del Conjunto residencial decanta las imposibilidades técnicas que se encuentran asociadas, con esta condición y adicionalmente con los planos record que la propiedad horizontal debe poseer en virtud del ejercicio de la Ley 675 que claramente establece que al momento de entregar las áreas comunes a la propiedad horizontal por parte del constructor entre las otras cosas que se deben entregar son los planos record asociados al sistema de los servicios públicos domiciliarios, en este caso particular de acueducto y alcantarillado, por lo tanto, la prueba que solicita reposa en los expedientes de la propiedad horizontal y la Empresa le permite acceder a este esquema que se encuentra planteado. Ahora el señor José Antonio pretende que sea esta prestadora la que especifique el diseño físico y el costo de la obra que contrae el diseño, esta situación que con base en los diseños hidráulicos que la P.H. posee y el plano hidráulico elaborado a mano alzada por la Empresa es la propiedad horizontal quien debe solicitar una cotización, si el deseo de la P.H. es que sea considerada como un único suscriptor en virtud de lo cual todas las unidades independientes que integran esta propiedad horizontal deberán traer todas sus acometidas hasta el punto de conexión de la red local de la Empresa y las áreas comunes deberán estar independizadas de los sistemas de las unidades privadas, en las mismas condiciones deberán estar las redes asociadas a la red contra incendios que deberán ser independientes de acuerdo con las exigencias establecidas en el RAS 330 del año 2017 y el decreto 1077 del año 2015. Nuevamente se le aclara que la Empresa este tipo de trabajos no los efectúa, porque este tipo de adecuaciones internas son parte de las redes internas y si se quiere hacer una modificación es el suscriptor quien deberá hacer los trámites correspondientes de la cotización.

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador número H21LF000236, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales con una longitud aproximada de 800 mts lineales, portería y todas las acometidas que se derivan de la red local, con fundamento en la normatividad vigente, y se da cabal aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Porque el señor López, de manera ilegal y arbitraria pretende que el funcionario de la Empresa o de la SSPD encargado de atender el recurso de Apelación incurra en error, reconociendo derechos o reintegro de dineros que han sido facturados de forma legal y oportuna al área común al pretender que se le devuelva la totalidad de lo pagado por medio de la matrícula 89375 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el señor Antonio López, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano.

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida del **CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.**, la cual tiene un diámetro de 2", y las 213 matrículas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 213 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometidas independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador del CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y **por lo tanto, RATIFICAMOS que el**

suscriptor de la matrícula 89375, es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H21LF000236, cumple función de totalizador.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **89375**, no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene la P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 278705-52, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porque él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 2" porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Señores de la SSPD, solicitamos como prueba para continuar con el recurso de apelación, que se requiera al señor Antonio José López Patiño, que acredite su legitimación frente al suscriptor actualizada e igualmente el representante legal de la P.H., porque son cargos que regularmente cambian de designados.

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.

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.”

Artículo 32 de la **Ley 675 de 2001** , el cual establece en su parágrafo único lo siguiente:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

ARTÍCULO 2.3.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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:

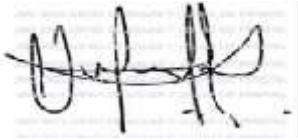
ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278705-52 de 10 DE JUNIO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, 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 22 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. 23759-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA PATRICIA SALAZAR OSPINA** 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	23759-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	278990 de 18 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA PATRICIA SALAZAR OSPINA
Identificación del Peticionario	25109263
Matrícula No.	271247
Dirección para Notificación	CARRERA 1 # 45 - 41 TRIUNFO

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. 23759-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23759 DE 1 DE JULIO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 278990 DE 16 DE JUNIO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DIANA PATRICIA SALAZAR OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 25109263 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278990-52 de 18 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. 271247 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 17 B # 21- 14 PS 2 , Barrio LORENA 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4, 2026-5, 2026-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 1 DE JULIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, porque el predio ha estado desocupado y no justifica el consumo facturado desde abril a junio de 2026, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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 el 17 DE JUNIO DE 2026 por parte de los revisores de Servicio al Cliente, y se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA102336AA el cual registra una lectura acumulada de **451 m³**. *En el momento de esta visita se encontraba el predio solo, no fue posible concertar la revisión con la reclamante, se observó el medidor con la llave paso cerrada, se llamó aq la usuaria y no respondió la llamada telefónica.*

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
JUN	451 m ³	405 m ³	46 m ³	46 m ³	Cobro por diferencia de lectura: 46 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
MAY	405 m ³	386 m ³	19 m ³	19 m ³	Cobro por diferencia de lectura

					19 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
ABR	386 m ³	385 m ³	1 m ³	105 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 1 m³ + 104 m³ total: 105 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
FEB	383 m ³	276 m ³	107 m ³	3 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 104 m³ .

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 período de **ABRIL de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Febrero de 2026**, la diferencia de lectura fue de **107 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **3 m³** dejando pendiente **104 m³**, así las cosas para el periodo de **Abril de 2026** la diferencia de lectura fue de **1 m³** de los más **104 m³** por consumo acumulado para un total de **105 m³**, Predio solo, según información del vigilante del sector el predio es ocupado ocasionalmente por una persona, llave de paso cerrada, si se abre el medidor no registra fuga o filtración, 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**.

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 consumo de los periodos de ABRIL, MAYO Y **JUNIO DE 2026**, cobrando el consumo promedio de 3 m³, se le recuerda al reclamante, que aunque el predio este desocupado, cualquier fuga de agua que se presente en el interior del inmueble se verá reflejada en el medidor, razón por la cual, se presento avance en el registro del medidor.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los períodos de ABRIL, MAYO Y **JUNIO DE 2026**, 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.

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

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

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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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."

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1343340** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	483	3	19	6827	43238	-36411
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	483	3	46	5251	80517	-75266
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	483	3	105	8946	313098	-304153
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	483	3	19	4008	25381	-21373
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	483	3	19	5251	33257	-28006

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	483	3	46	4008	61449	-57441
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	483	3	105	6827	238950	-232122
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	483	3	46	6827	104683	-97856
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	483	3	46	8946	137167	-128221
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	483	3	105	4008	140263	-136256
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	483	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	483	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	483	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	483	3	19	8946	56656	-47710
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	483	3	105	5251	183789	-178538

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 DIANA PATRICIA SALAZAR OSPINA en contra de la Resolución No. 278990-52 de 18 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. 271247 la suma de **-1343340**. 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 (la) señor(a) DIANA PATRICIA SALAZAR OSPINA , 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 22 DE JULIO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 23759
Visita No: 6130083
Fecha De Atencion: 10/07/2026 09:36:36
Nombre del Usuario: DIANA PATRICIA SALAZAR OSPINA
Matricula: 271247
Direccion: CR 17 B # 21- 14 PS 2
Barrio: LORENA 2
Clase de Uso del Predio: RESID_EST 5 - MEDIO ALTO
No Medidor: P1715MMRSA102336AA
Lectura Actual: 451

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio: RESIDENCIAL
Actividad Economica: VIVIENDA FAMILIAR
Estado Ocupacion: Predio Solo
SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO
Acueducto Prestado Por La Empresa: SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa: SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble: 3
Hace Cuanto Tiempo: 1 - 3 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: P1715MMRSA102336AA
Lectura Actual: 451
Estado Medidor: Buen Estado
Funcionamiento: Funcionando
ESTADO DEL MEDIDOR

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

Lavamanos
Llave Terminal Lavamanos: SI
Lavaplatos
Llave Terminal Lavaplatos: SI
Ducha
Llave Terminal Ducha: SI
Tanque De Reserva
Flotador: SI
Tanque Lavadero
Llave Terminal Tanque Lavadero: SI
Tanque de Sanitario
Agua Stop: SI
Tanque Con Rebose o Fuga: NO
Instalaciones Internas
Piscina
PRUEBAS REALIZADAS
PARA MULTIUSUARIO
ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se llama al número dado y se informa que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie, se vuelve a llamar y dice usuaria que el predio esta solo desde hace tiempo que estan fuera del país, y que ella no puede venir ahora que es la encargada.
Se encuentra llaves de paso cerrada al abriela medidor registra consumo y no para, se llama nuevamente a usuaria y se le informa.
Se deja llaves de paso cerrada.

XALITOTIC

Firma de Usuario: Diana Patricia Salazar - Via telefónica 25109263

LEFER



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 271247
Radicado visita : 6131953
Fecha Atención : 09/07/2026 12:35:08
Nombre Propietario : RIOS ARDELA JAVIER
Dirección : CR 17 B # 21-14PS 2
Barrio : LORENA 2
Número medidor : P1715MMRSA102336AA
Diámetro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : CEROS
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 4 - 6 - 91550
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 30
Lectura actual : 451
Consumo actual : 0
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 451
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : El predio esta desocupado

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 15 90015128715

Cuidar el agua hoy asegura el bienestar de mañana

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. 279324-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279324-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	CHARLIN AGUDELO
Matrícula No	466425
Dirección para Notificación	MZ 2 LT 20SANTAFE

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. 6117359

Resolución No. 279324-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279324 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) CHARLIN AGUDELO identificado con C.C. No. 1088357215, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279324 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 466425 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 2 LT 20 , Barrio SANTAFE 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Jaime Agudelo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA77255AA el cual registra una lectura acumulada de 2677 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual viven 6 personas

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 2026** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 23 m3, avanzó de 2637 a 2660 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **JUNIO DE 2026**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CHARLIN AGUDELO identificado con C.C. No. 1088357215 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) CHARLIN AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 LT 20 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: CHARLIN AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 466425 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

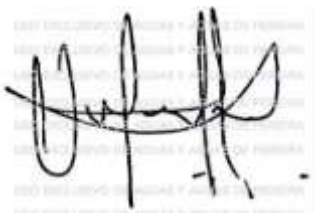
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 279460-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DEL PILAR CRUZ GAVIRIA** 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	279460-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA DEL PILAR CRUZ GAVIRIA
Matrícula No	529784
Dirección para Notificación	CR 1 BIS # 16- 38 CS 6AMERICA

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. 279460-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279460 de 7 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 7 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) MARIA DEL PILAR CRUZ GAVIRIA identificado con C.C. No. 42097006, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279460 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 529784 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 BIS # 16- 38 CS 6 , Barrio AMERICA 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 calificación)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que, para el período de **abril de 2026**, el predio de matrícula **N° 529784**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios.) por valor de \$171.430, mediante la factura **No. 60212395**, con fecha límite de pago el **22 de abril de 2026.**

Por lo anterior, el día **23 de abril de 2026 a las 10:17 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago de la **factura No 60212395** correspondiente al periodo de **abril 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 **23 de abril de 2026 a las 3:42 pm**, procedimiento que no se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994. Toda vez que el usuario se opuso al corte del servicio.**



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE CORTE

Visita No. : 1
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 6003218
Fecha De Atención : 23/04/2026 15:42:44
Nombre del Usuario : CRUZ CARVAJAL HENRY
Matrícula : 529784
Dirección : CR 1 BIS # 16- 38 CS 6
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 3
No Medidor : P1915MMRAL115056AA
Lectura Actual : 1238
EDAD : 2
SALDO : 86710

SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA. LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADAS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA.

Razón de No Corte : OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE

Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P., se hizo presente en la dirección descrita en la presente Acta; sin embargo, no fue posible ejecutar el corte del servicio por OPOSICIÓN DEL USUARIO, declaro bajo la gravedad de juramento que los datos aquí consignados son veraces, fueron verificados y obedecen al estado de lo ocurrido; la presente Acta se constituye en una prueba de la oposición en los términos del artículo 165 del Código General del Proceso y en este sentido deberá ser tenida en cuenta en un eventual proceso de reclamación

DIAGNÓSTICO DE LA VISITA

Acá en este predio hay una oposición

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 141 DE LA LEY 142 DE 1994, POR INCUMPLIMIENTO REITERATIVO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO, SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto cumplimiento a lo dispuesto por el ARTÍCULO 142 DE LA LEY 142 DE 1994, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUScriptor ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN; ASÍ COMO, LOS DEMÁS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 #17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 6 9001512876

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

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 15 de mayo de 2026 a las 8: 00 am**, día en el cual nuestro personal técnico se desplazo al predio para ejecutar la correspondiente reconexión, por lo cual se considera **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE RECONEXION

Visita No. : 1
M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 6037690
Fecha De Atencion : 15/05/2026 14:03:33
Matricula : 529784
Direccion : CR 1 BIS # 16- 38 CS 6
Medidor : P1915MMRAL115056AA
Lectura Actual : 1252

SEÑOR (A) SUScriptor (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE RECONEXION DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO; SE LE HACE SABER QUE)

DATOS VISITA.

Observacion Terreno : RECONEXION EJECUTADA
La Llave de Paso Quedo Cerrada? : SI

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Abrir llave de paso

Deseamos brindar cada día un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de corte. Por favor comunicarse a los telefonos 3151358

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 7 9001512877

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

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.*

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 MARIA DEL PILAR CRUZ GAVIRIA identificado con C.C. No. 42097006 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) MARIA DEL PILAR CRUZ GAVIRIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 BIS # 16- 38 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DEL PILAR CRUZ GAVIRIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 529784 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

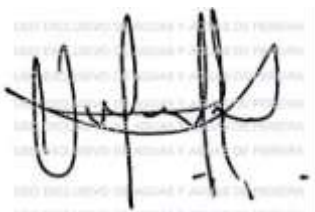
promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 22 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 279566-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN LUISA** 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	279566-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARMEN LUISA
Matrícula No	11460
Dirección para Notificación	CL 20 E # 12- 70 CS 39LA RIVERA

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. 6149232

Resolución No. 279566-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279566 de 16 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 16 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) CARMEN LUISA identificado con C.C. No. 24940598, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 279566 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 11460 Ciclo: 1 ubicada en:CL 20 E # 12- 70 CS 39 , Barrio LA RIVERA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-7

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 21 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Carmen Luisa como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA328296AA el cual registra una lectura acumulada de 106 m3. Se observa en terreno, que el predio tiene 2 acueductos.

El acueducto de pereira,el cual tiene la llave de paso atras del medidor cerrada.Ya que no esta utilizando el servicio.

Tambien,se surte del acueducto comunitario de charco hondo,el cual es el que esta utilizando el usuario.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **julio de 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 106 m3.

Por lo anterior, y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa durante el período de **julio de 2026** resulto superior al consumo efectivamente registrado por el equipo de medida.

En consecuencia, procede la **reliquidación del consumo facturado**, tomando como base el avance real del medidor, el cual registró un total de **0 m³** entre el periodo de **julio de 2026**. Por tal razón, se ajustará la facturación del período mencionado conforme al consumo efectivamente registrado por el aparato de medición.

No obstante, se **confirma el cobro de los cargos fijos**, toda vez que estos corresponden a valores asociados a la disponibilidad permanente del servicio y se generan independientemente del nivel de consumo registrado por el usuario.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-19430** detallado así:

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

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	421	0	0	-3	-4	1
AJUSTE A LA DECENA	2026-7	421	0	0	-2	-3	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	421	0	12	0	27309	-27309
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-7	421	0	12	0	-24762	24762
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-7	421	0	12	0	-18897	18897
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	421	0	12	0	35783	-35783

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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 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 CARMEN LUISA identificado con C.C. No. 24940598 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) CARMEN LUISA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 E # 12- 70 CS 39 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: CARMEN LUISA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 11460 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

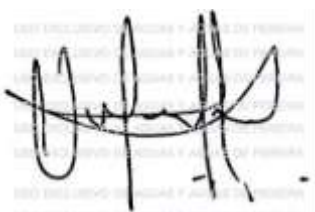
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 279602-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279602-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	OLMEDO PELAEZ GOMEZ
Matrícula No	985796
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 29- 72SAN NICOLAS

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. 6153529

Resolución No. 279602-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279602 de 17 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 17 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) OLMEDO PELAEZ GOMEZ identificado con C.C. No. 10085126, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279602 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 985796 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 16 BIS # 29- 72 , Barrio SAN NICOLAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-7.

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 21 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Olmedo Pelaez 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° H25VA259143 el cual registra una lectura acumulada de 101 m3. Existe fuga por rebose en el sanitario. Se recomienda el arreglo.

Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio se presentan fugas que están afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **julio de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de **julio** el medidor avanzó de **73 m3 a 91 m3** arrojando una diferencia de **18 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo del servicio se liquida con base en el **registro fehaciente arrojado por el equipo de medición**, de conformidad con la normativa vigente, y no en función del nivel de ocupación del inmueble. En este sentido, los consumos registrados por el medidor se presumen correspondientes al servicio efectivamente utilizado.

Así mismo, se precisa que cualquier fuga, escape visible o deficiencia existente en las instalaciones hidráulicas internas del inmueble es responsabilidad del propietario o suscriptor, quien debe asumir los consumos que dichas situaciones generen, así como adoptar las medidas necesarias para su reparación y corrección oportuna.

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. **985796** por la Empresa, respecto al período de **julio de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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 OLMEDO PELAEZ GOMEZ identificado con C.C. No. 10085126 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) OLMEDO PELAEZ GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 29- 72 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: OLMEDO PELAEZ GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 985796 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

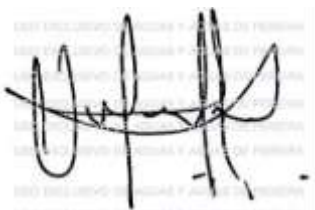
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 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's name.

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. 279596-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CONCEPCION CORREA MAHECHA** 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	279596-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CONCEPCION CORREA MAHECHA
Matrícula No	34884
Dirección para Notificación	CR 6 # 6- 41SANTANDER

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. 6153515

Resolución No. 279596-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279596 de 17 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 17 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) MARIA CONCEPCION CORREA MAHECHA identificado con C.C. No. 24936139, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 279596 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 34884 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 6-41 , Barrio SANTANDER en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-7.

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 21 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Maria Concepcion 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° H26VA117430 el cual registra una lectura acumulada de 63 m3. Existe fuga por el agua stop del sanitario. Se recomienda el arreglo.

Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio se presentan fugas visibles que estan afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **julio de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de **julio** el medidor avanzó de **4 m3 a 44 m3** arrojando una diferencia de **40 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo del servicio se liquida con base en el **registro fehaciente arrojado por el equipo de medición**, de conformidad con la normativa vigente, y no en función del nivel de ocupación del inmueble. En este sentido, los consumos registrados por el medidor se presumen correspondientes al servicio efectivamente utilizado.

Así mismo, se precisa que cualquier fuga, escape visible o deficiencia existente en las instalaciones hidráulicas internas del inmueble es responsabilidad del propietario o suscriptor, quien debe asumir los consumos que dichas situaciones generen, así como adoptar las medidas necesarias para su reparación y corrección oportuna.

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. **34884** por la Empresa, respecto al período de **julio de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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 MARIA CONCEPCION CORREA MAHECHA identificado con C.C. No. 24936139 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) MARIA CONCEPCION CORREA MAHECHA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 6- 41 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CONCEPCION CORREA MAHECHA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 34884 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

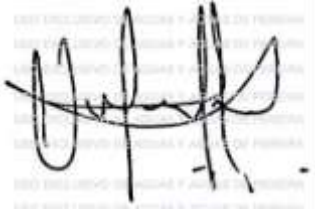
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 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. 279599-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NORMA PULGARIN MONCADA** 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	279599-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	NORMA PULGARIN MONCADA
Matrícula No	1577840
Dirección para Notificación	CR 11 # 38- 77 PS 2JARDIN DE VELEZ

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. 6153521

Resolución No. 279599-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279599 de 17 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 17 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) NORMA PULGARIN MONCADA identificado con C.C. No. 24939028, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279599 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1577840 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 11 # 38- 77 PS 2 , Barrio JARDIN DE VELEZ en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-7.

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 21 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Alexandra Bermudez 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° P1515MMRSA62811AA el cual registra una lectura acumulada de 348 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **julio de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de **julio** el medidor avanzó de **327 m3 a 346 m3** arrojando una diferencia de **19 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo del servicio se liquida con base en el **registro fehaciente arrojado por el equipo de medición**, de conformidad con la normativa vigente, y no en función del nivel de ocupación del inmueble. En este sentido, los consumos registrados por el medidor se presumen correspondientes al servicio efectivamente utilizado.

Así mismo, se precisa que cualquier fuga, escape visible o deficiencia existente en las instalaciones hidráulicas internas del inmueble es responsabilidad del propietario o suscriptor, quien debe asumir los consumos que dichas situaciones generen, así como adoptar las medidas necesarias para su reparación y corrección oportuna.

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. **985796** por la Empresa, respecto al período de **julio de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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 NORMA PULGARIN MONCADA identificado con C.C. No. 24939028 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) NORMA PULGARIN MONCADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 38- 77 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NORMA PULGARIN MONCADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1577840 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

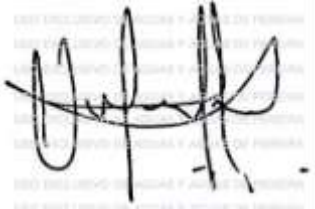
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 279580-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA ROSO** 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	279580-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	MONICA ROSO
Matrícula No	19556881
Dirección para Notificación	CR 10 # 2 - 18 PS 2 APTO 1BERLIN

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. 279580-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279580 de 17 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 17 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) MONICA ROSO identificado con C.C. No. 42109148, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279580 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19556881 Ciclo: 1 ubicada en: CR 10 # 2 - 18 PS 2 APTO 1 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2026-7.

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)

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 21 de julio de 2026, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, "Medidores trocados favor grabar así: La dirección carrera 10 # 2 - 18 piso 2 apartamento 1 Berlin con matrícula 19556881 le corresponde el medidor P1715MMRSA104571AA con lectura 721. Allí habitan 5 personas, Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas, La dirección carrera 10 # 2-18 piso 2 apartamento 2 Berlín .con matrícula 55293 le corresponde el medidor H26VA117218AA con lectura 4. Allí habitan 2 personas, Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas".

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

- Matrícula N. 19556881, medidor N. P1715MMRSA104571AA, lectura 721 m3
- Matrícula N. 55293, medidor N. H26VA117218AA, lectura 4 m3

A la matrícula N. 19556881, no se reliquidara el consumo facturado en el periodo marzo, abril, mayo, junio y julio de 2026 a la diferencia real de lectura ya que se facturó consumo inferior, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de marzo a julio de 2026.

Se le informa al usuario que en el predio no se ha presentado desviación significativa del consumo y se evidencia revisión con geófono, el predio no presenta anomalía Cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, *"En ningún caso proceden reclamaciones*

contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”.

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

En consecuencia, no se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 19556881, el consumo facturado en el período periodo marzo, abril mayo, junio y julio de 2026 ya que se facturo consumo inferior y el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MONICA ROSO identificado con C.C. No. 42109148 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) MONICA ROSO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 2 - 18 PS 2 APTO 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: MONICA ROSO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19556881 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

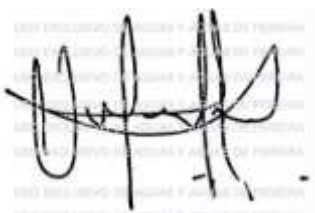
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 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. 279589-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESMERALDA PRADA** 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	279589-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	ESMERALDA PRADA
Matrícula No	216093
Dirección para Notificación	CR 1 BIS # 28 B- 60SAN JUAN

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. 279589-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279589 de 17 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 17 DE JULIO DE 2026 la señora ESMERALDA PRADA identificado con C.C. No. 42108794, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279589 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 216093 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 BIS # 28 B- 60 , Barrio SAN JUAN en el periodo facturado 2026-7.

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 21 DE JULIO DE 2026 realizada por 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° H25VA259736 el cual registra una lectura acumulada de 213 m3. “Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio y se averigua con los residentes del sector, los cuales manifiestan, que dicho predio, se encuentra desocupado, llave paso atrás del medidor cerrada. Se abre y, medidor registra, se vuelve a dejar llave de paso atrás del medidor cerrada”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **216093**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	174 m3	136 m3	38 m3	38 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **38 m3 avanzó de (136 m3 a 174 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JULIO DE 2026, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ESMERALDA PRADA identificado con C.C. No. 42108794 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) ESMERALDA PRADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 BIS # 28 B-60 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: ESMERALDA PRADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 216093 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

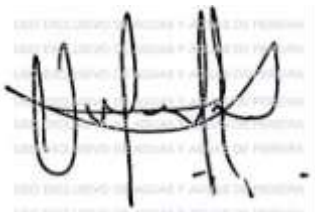
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 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. 279648-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279648-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE OMAR SANCHEZ GOMEZ
Matrícula No	141630
Dirección para Notificación	CR 3 # 13- 49 PS 4AMERICA

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. 279648-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279648 de 21 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 21 DE JULIO DE 2026 el señor JOSE OMAR SANCHEZ GOMEZ identificado con C.C. No. 19391018, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279648 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 141630 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 # 13- 49 PS 4 , Barrio AMERICA 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).

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **MAYO DE 2026**, el predio de matrícula **N° 141630**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 87.870, mediante la factura No. **60390713**, con fecha límite de pago el **23 de mayo del 2026.**

Por lo anterior, el día **25 de mayo a las 10:30 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **25 de mayo a las 02:39 pm,** procedimiento que no 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 después de la fecha limite otorgada, es decir, el **25 de mayo de 2025 en EEP a las 03:29 p.m, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **mayo de 2026.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JOSE OMAR SANCHEZ GOMEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del periodo de **JUNIO DE 2026**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. 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: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este 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. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE OMAR SANCHEZ GOMEZ identificado con C.C. No. 19391018 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) JOSE OMAR SANCHEZ GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 13- 49 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE OMAR SANCHEZ GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 141630 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

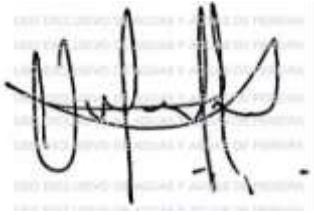
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 22 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 279657-52 de 22 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN DARIO ROYERO** 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	279657-52
Fecha Resolución	22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE JULIO DE 2026
Fecha de Desfijación	3 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO ROYERO
Matrícula No	1787456
Dirección para Notificación	AV SANTANDER # 1 A- 42 LC 2ALFONSO LOPEZ

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. 279657-52

DE: 22 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279657 de 22 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 22 DE JULIO DE 2026 el señor RUBEN DARIO ROYERO identificado con C.C. No. 9145379, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279657 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1787456 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: AV SANTANDER # 1 A-42 LC 2 EDIFICIO SOTAVENTO, Barrio ALFONSO LOPEZ en el periodo facturado 2026-7.

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

Ante su solicitud, y de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1015MMCCA12174AA, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUL	1159 m ³	1151 m ³	8 m ³	112 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 8 m³ + 104 m³ total: 112 m³ (Arts. 146 y 149 Ley 142/94)
JUN	1151 m ³	1046 m ³	105 m ³	1 m ³	Cobro por promedio en periodo (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) pendiente por facturar 104 m³ mientras se investigaba la desviación

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 **JULIO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el periodo de **JUNIO de 2026**, la diferencia de lectura fue de **105 m³** y solo se cobraron por promedio **1 m³** dejando pendiente **104 m³**, así las cosas para el periodo de **JULIO** la diferencia de lectura fue de **8 m³** más **104 m³** por consumo acumulado pendiente para un total de **112 m³**, por lo tanto, **se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas, 1 Persona, se reparó fuga en sanitario por rebose**, se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, 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**.

Se adjunta la revisión previa a la facturación del periodo reclamado, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1787456
Radicado visita : 6071032
Fecha Atención : 05/06/2026 11:02:54
Nombre Propietario : CONACON SA
Dirección : AV SANTANDER # 1 A- 42 LC 2
Barrio : ALFONSO LOPEZ
Numero medidor : P1015MMCCA12174AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 1 - 5 - 112600
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 1
Lectura actual : 1151
Consumo actual : 105
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 1153
No. Habitantes : 1

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Al momento de la visita se verifican las fuentes hidráulicas y se observa fuga en la bomba de sanitario, desagüe p rebosa.

Usuario : Johana Betancourt
Cedula : 42144856
Telefono : 0

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 33 90015128733

Adjuntando registro fotográfico, así:



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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 RUBEN DARIO ROYERO identificado con C.C. No. 9145379 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 RUBEN DARIO ROYERO enviando citación a Dirección de Notificación:, AV SANTANDER # 1 A- 42 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBEN DARIO ROYERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1787456 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

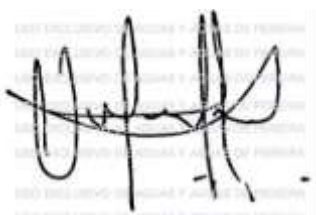
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 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: mlramos
Revisó: learagon

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