

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. 23772-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

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

Recurso No	23772-52
Fecha Resolución Recurso	28 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	278911 de 16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	SANDRA CAICEDO
Identificación del Peticionario	51852018
Matrícula No.	19624373
Dirección para Notificación	CR 21 # 150 - 05 TORRE 2 APTO 2056 GALICIA

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. 23772-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23772 DE 6 DE JULIO DE 2026
SOBRE RECLAMO No. 278911 DE 9 DE JUNIO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) SANDRA CAICEDO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 51852018 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278911-52 de 16 DE JUNIO DE 2026, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19624373 Ciclo 16, ubicada en la dirección CR 21 # 150 - 05 TORRE 2 APTO 2056 CERRITOS RESERVADO PARQUE RESIDENCIAL, Barrio GALICIA en el (los) periodo(s) facturados(s) , 2026-2, 2026-3, 2026-4, 2026-5, 2026-6

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE JULIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumenta que el consumo promedio cada mes se le esta aumentando desde noviembre de 2026, al estar el medidor frenado, y solicita reliquidar e instalar el medidor nuevo, 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:

En primer término se le hace saber al peticionario que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) periodos de facturación, es decir desde febrero de 2026, no se ajusta a Derecho su pretensión de revisar los consumos desde noviembre de 2025.

El concepto SSPD-OJ [2006-258](#) emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994, este es un término de

caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 12 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Sandra Caicedo como usuario del servicio público y se determinó que el apto cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tenía el medidor N° A19FA207587B el cual registra una lectura acumulada de 352 m3, el cual se encontraba frenado, instalaciones hidráulicas y acometida en buen estado, sin fugas.

El Grupo de medición envió a realizar la reposición del medidor el día 8 de julio de 2026, suministrándose el medidor H26VA116501, y al 20 de julio de 2026, en su primera lectura registró 2 m3 entre el 8 al 20 de julio.

Con el fin de dar respuesta al recurso de reposición, y al observar que ya se realizó el cambio del medidor y no se puede determinar el consumo real de los últimos 5 periodos, este Departamento accede a modificar el consumo a 4 m3, acorde al consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

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.

Habr  también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos 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 periodo la empresa cobrará el consumo medido.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-156697** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebaj
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	401	4	7	8813	15423	-
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	401	4	8	9103	18206	-
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	401	4	8	9103	18206	-
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	401	4	8	5343	10687	-
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	401	4	7	5173	9053	-
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	401	0	0	-2	0	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	401	4	7	11553	20218	-
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	401	0	0	-2	0	
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	401	4	8	5343	10687	-
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	401	0	0	-2	0	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	401	4	8	11928	23855	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	401	4	7	6782	11868	-
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	401	4	8	8813	17626	-
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	401	4	8	7001	14003	-
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	401	4	8	9103	18206	-
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	401	4	8	11553	23107	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	401	4	8	6782	13564	-
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	401	4	8	5343	10687	-
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	401	4	8	11928	23855	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	401	4	8	5173	10346	-
	2026-5	401	0	0	-2	0	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	401	4	8	11928	23855	-1

AJUSTE A LA DECENA	2026-6	401	0	0	-2	-1	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	401	0	0	0	-4	
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	401	4	8	7001	14003	-
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	401	0	0	-2	0	
	2026-3	401	0	0	-2	0	
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	401	4	8	7001	14003	-

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 SANDRA CAICEDO en contra de la Resolución No. 278911-52 de 16 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. 19624373 la suma de **-156697**. 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) SANDRA CAICEDO, 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 petitem del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 DE JULIO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: Iearagon

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. 23797-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

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

Recurso No	23797-52
Fecha Resolución Recurso	28 DE JULIO DE 2026
RECLAMO	279205 de 7 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIR BRAVO
Identificación del Peticionario	10137455
Matrícula No.	19640356
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 129 PS 2 SAN JOAQUIN

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23797-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23797 DE 16 DE JULIO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 279205 DE 23 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 JAIR BRAVO, identificado con cédula de ciudadanía No. 10137455 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279205-52 de 7 DE JULIO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19640356 Ciclo 9, ubicada en la dirección MZ 5 CS 129 PS 2 URB GUADALCANAL, Barrio SAN JOAQUIN en el periodo facturado 2026-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE JULIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIO INCONFORME CON EL CONSUMO FACTURADO EN EL PERIODO DE JUNIO DE 2026, SOLICITA REVISIÓN Y RELIQUIDACIÓN:

Porque yo vengo solicitando descuento desde hace mas
de 2 meses sobre el alto consumo de agua que se presenta
Sustento este Recurso en las siguientes razones: en los tanques de reserva
y no fue problema de nosotros como arrendatarios ya
que no tenemos acceso al sistema de reservas de agua.

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 279205-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Pablo Betancur 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° H23VA791072 el cual registra una lectura acumulada de 950 m³. En el momento de esta visita se ingresa al predio a revisar las instalaciones hidráulicas del predio el cual constan de unidad sanitaria, lavaplatos, lavadero y tanque de reserva. Se observa que el sanitario tiene la llave de paso cerrada por que tiene la válvula de ingreso del tanque del sanitario en mal estado permitiendo fuga externa (rebose). Informa el propietario del inmueble que este apartamento tiene tanque de reserva el cual presentaba una fuga externa (rebose) que ya corrigió y boto mucha agua según los habitantes del predio adjunto foto del medidor y el reboce del sanitario.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Como se puede observar en el predio existe una fuga visible por rebose en el tanque del sanitario: “Se observa que el sanitario tiene la llave de paso cerrada por que tiene la válvula de ingreso del tanque del sanitario en mal estado permitiendo fuga externa (reboce). Informa el propietario del inmueble que este apartamento tiene tanque de reserva el cual presentaba una fuga externa (reboce) que ya corrigió y boto mucha agua según los habitantes del predio”; la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto, la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de junio de 2026, que es objeto de la presente reclamación ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de junio de 2026 fue de 944 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de mayo de 2026 fue de 935 mts³, lo que indica una diferencia de 9 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Pero, la Empresa procedió a cobrar 216 m³ pendientes por facturar del periodo de abril de 2026, más los 9 m³ que registró de diferencia el equipo de medidor en el periodo de junio de 2026, para un total a cobrar de 225 m³. Quedando pendiente por facturar del periodo de mayo de 2026 un total de 397m³, los cuales se sumarán a la diferencia de lectura que registre el equipo de medida en el próximo periodo de facturación.

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

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

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

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados

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

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

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

En el periodo de Junio el medidor registro un consumo de 9 m3 los cuales se facturaron en su totalidad más 216 m3 de consumo pendiente por facturar de Abril, quedan pendientes por facturar del periodo de mayo 389 m3.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2026	Julio	956	944	201
2026	Julio	956	944	12
2026	Junio	944	935	225
2026	Junio	944	935	9
2026	Mayo	935	534	204
2026	Mayo	935	534	12
2026	Mayo	935	534	401
2026	Abril	534	106	12
2026	Abril	534	106	428

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

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

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

TIPO CTA: N



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

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

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula: 19640356 Ciclo: 9 Ruta: 10 Consecutivo: 15950
Dirección: MZ 5 CS 129 PS 2, SAN JOAQUIN, URB GUADALCANAL
Nro. Medidor: H23VA791072 Uso: RESID-EST 2
L. actual: 495 mts³ L. anterior 106 mts³ Dif. Lectura: 389 mts³
Consumo pendiente: 377 mts³ Lectura día visita: 370
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 12 mts³

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN

Respetado(a) Señor(a),

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

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

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

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

Atentamente,

"Sin agua no hay vida posible"

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

Fecha Notificación: 5/5/2026

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

Siendo las 10:00 AM del día 05 de 05 del año 2026 se deja constancia del recibido de la presente

comunicación por parte del Revisor Esteban Yacuzzi identificado (a) con C.C. N° 104615022

Nombre Quien Recibe Esteban Yacuzzi Propietario Inquilino: X

Firma Esteban A. Nro. Telefónico 3706792332

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

FECHA NOTIFICACION: 5/5/2026

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

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

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Fernando Arboleda identificado con C.C. N° 702330270, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 31,42% de los consumos facturados en (los) mes(es) de ABRIL, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de 12 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

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

Información En Terreno:

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

(Si es uso NO es residencial favor indicar)

Nombre del establecimiento: Rastr

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

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

GEOFONO

Información En Terreno:

1) Nro medidor: H23VA791072 Lectura: 90 Diámetro: 1/2 Estado: Bueno Malo: —

Descripción Estado: Medidor en buen estado funcionamiento normal
al presentar fugas

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

Se revisa punto hidráulico del sistema por el cual se está en buen estado de funcionamiento. Se observó que no presenta fugas.

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° 702330270 quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Y al finalizar la visita se le informa que el medidor está en buen estado de funcionamiento y no presenta fugas.

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

Por el revisor: Fernando Arboleda

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

Propietario: — Inquilino: —

Nombre y C.C. Testigo Visita

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



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.

I. INFORMACION GENERAL

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

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : H23VA791072
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 941
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 0
Estado Llave de Paso : Buena
¿Se encontro fuga? : NO NECESITA EL SERVICIO
Ubicacion de la Fuga : NO APLICA

OBSERVACION

No necesita el servicio de geofono

Estado Predio : Solo

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724

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



En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso

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

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

Las fugas externas localizadas después del sistema de medición son de su exclusiva responsabilidad, al igual que la conservación, mantenimiento y óptimo funcionamiento de los tanques de reserva y demás elementos que conforman las instalaciones internas del inmueble

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

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

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, indicando que el consumo registrado en el equipo de medida es correcto, y que no existe malas tomas de lectura, éste Departamento **NO ACCEDE** a lo solicitado por el usuario y no realizará modificación alguna respecto a los consumos facturados por concepto de consumo acumulado en el período de **JUNIO DE 2026** confirmando así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él. (En Junio se facturó consumo por diferencia de lectura de 9 m³ y se recuperaron 216 m³ de consumo pendiente de abril)

"Por último y no menos importante, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es

importante hacer un uso racional del servicio."

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra:

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de

haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario."

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

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

DECRETO: 1077 DE 2015:

PARTE 3

RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

TÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO 1

DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS

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

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

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones

(...)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JAIR BRAVO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 279205-52 de 7 DE JULIO DE 2026, por lo expuesto en

los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 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. 279604-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279604-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	ULISES DIAZ
Matrícula No	330720
Dirección para Notificación	CR 9 # 34- 30SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6156951

Resolución No. 279604-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279604 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 señor ULISES DIAZ identificado con C.C. No. 10002216, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 279604 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 330720 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 9 # 34- 30 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO 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 28 DE JULIO DE 2026 realizada por 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° H25VA556249 el cual registra una lectura acumulada de 29 m3. Se llama al número dado desde el día lunes 28 de julio y no contestan, se va al predio y no hay o no sale nadie, se vuelve a llamar y tampoco contesta, se encuentra llaves de paso cerrada y al abrirla el medidor registra consumo, se tomó lectura y se vuelve a dejar las llaves de paso cerrada, medidor muy empañado.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **330720**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	17 m3	1 m3	16 m3	16 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 **16 m3, avanzó de (1 m3 a 16 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que debe descartar fugas externa y de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

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.*

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ULISES DIAZ identificado con C.C. No. 10002216 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) ULISES DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 34- 30 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: ULISES DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 330720 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

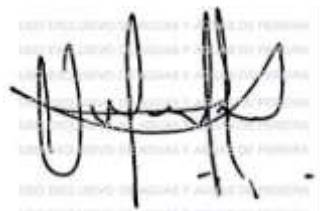
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 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 DE PEREIRA S.A.'.

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. 279634-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERMAN ANTONIO ORREGO ESGUERRA** 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	279634-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	GERMAN ANTONIO ORREGO ESGUERRA
Matrícula No	1226216
Dirección para Notificación	CR 11 # 34- 24BUENOS AIRES

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6156969

Resolución No. 279634-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279634 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 GERMAN ANTONIO ORREGO ESGUERRA identificado con C.C. No. 10125523, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279634 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1226216 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 11 # 34- 24 AV.30.AGOSTO, Barrio BUENOS AIRES 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 28 DE JULIO DE 2026 en la que participó el señor Sebastian Orrego 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° P1915MMRAL115102AA el cual registra una lectura acumulada de 744 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1226216**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	738 m3	714 m3	24 m3	24 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 **24 m3, avanzó de (714 m3 a 738 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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.*

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

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

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

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

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

eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GERMAN ANTONIO ORREGO ESGUERRA identificado con C.C. No. 10125523 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) GERMAN ANTONIO ORREGO ESGUERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 34- 24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GERMAN ANTONIO ORREGO ESGUERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1226216 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

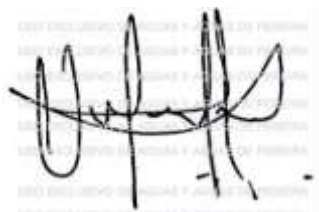
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 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. 279627-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279627-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBEIRO ANTONIO MEJIA PEREZ
Matrícula No	306928
Dirección para Notificación	no@notengo.comSECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6156122

Resolución No. 279627-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279627 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 ALBEIRO ANTONIO MEJIA PEREZ identificado con C.C. No. 9990002, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 279627 con oficio de la **SSPD Nro. 20268003186622** consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 306928 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 37 # 6 B- 07 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO 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 en la visita practicada el 27 DE JULIO DE 2026 en la que participó el señor Albeiro Mejia 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° P1815MMRSA111956AA el cual registra una lectura acumulada de **815 m³**. ***Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo.*** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Ahora bien, se revisó 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, y al daño porque ***SE ENCUENTRA DAÑO EN EL SANITARIO POR EL AGUA STOP***, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Junio presentó una diferencia de **14 m³**, avanzó de **797 m³ a 811 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños

visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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 y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

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 ALBEIRO ANTONIO MEJIA PEREZ identificado con C.C. No. 9990002 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 ALBEIRO ANTONIO MEJIA PEREZ enviando citación a Correo Electrónico:, no@notengo.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBEIRO ANTONIO MEJIA PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 306928 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

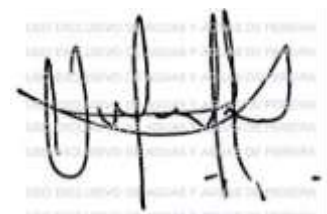
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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**

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. 279610-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279610-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	EULALIA DEL CARMEN GOMEZ MEJIA
Matrícula No	19616630
Dirección para Notificación	CARRERA 44 B No. 87 - 05 MZ6 TORRE 13 APTO 304SAN JOAQUIN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6156965

Resolución No. 279610-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279610 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 la señora EULALIA DEL CARMEN GOMEZ MEJIA identificado con C.C. No. 24796383, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279610 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19616630 Ciclo: 9 ubicada en: CARRERA 44 B No. 87 - 05 MZ6 TORRE 13 APTO 304 URBANIZACION SANTA CLARA, Barrio SAN JOAQUIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-6,2026-7,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE JULIO DE 2026 en la que participó la señora Eulalia del Carmen como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA106151AA el cual registra una lectura acumulada de 162 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, una persona y no permanece".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19616630**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observaciór
Julio	162 m3	162 m3	0 m3	6 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14
Junio	162 m3	162 m3	0 m3	6 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

Mayo	162 m3	162 m3	0 m3	6 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14
Abril	162 m3	162 m3	0 m3	6 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14
Marzo	162 m3	161 m3	1 m3	6 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1715MMRSA106151AA, el cual registra una lectura acumulada de 162 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo, abril, mayo, junio y julio de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **6 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **marzo, abril, mayo, junio y julio de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19616630**, por la Empresa, respecto al periodo **marzo, abril, mayo, junio y julio de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-96534** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	6	0	-6870	6870
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	486	0	6	0	17891	-17891
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	486	0	6	0	-5076	5076

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	6	0	17891	-17891
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	486	0	6	0	13654	-13654
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	486	0	6	0	13220	-13220
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	486	0	6	0	-6655	6655
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	6	0	-6870	6870
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	486	0	6	0	-5243	5243
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-7	486	0	6	0	-5243	5243
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-7	486	0	6	0	-6870	6870
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	486	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	486	0	6	0	-5243	5243
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	486	0	6	0	13654	-13654
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	486	0	6	0	-6870	6870
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	486	0	6	0	13654	-13654
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	486	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	486	0	6	0	17330	-17330
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	486	0	6	0	-5243	5243
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	6	0	17891	-17891
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	486	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	486	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	486	0	6	0	13654	-13654
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	486	0	6	0	17891	-17891

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 EULALIA DEL CARMEN GOMEZ MEJIA identificado con C.C. No. 24796383 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) EULALIA DEL CARMEN GOMEZ MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 44 B No. 87 - 05 MZ6 TORRE 13 APTO 304 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: EULALIA DEL CARMEN GOMEZ MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616630 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

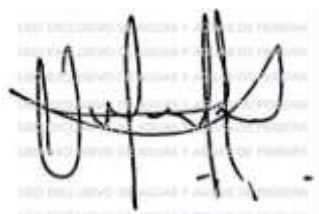
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 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. 279635-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA GARCIA** 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	279635-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA GARCIA
Matrícula No	694455
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 6- 72PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6158602

Resolución No. 279635-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279635 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 (la) señor(a) GLORIA GARCIA identificado con C.C. No. 42105311, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279635 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 694455 Ciclo: 8 ubicada en: CR 16 BIS # 6- 72 PENTHOUSE, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5, 2026-6, 2026-7, 2026-4

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE JULIO DE 2026 en la que participó el (la) señor(a) 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° P1515MMRSA65929AA el cual registra una lectura acumulada de 672 m3. Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no esta cerca del predio reclamante, se visita predio y se averigua con los residentes del edificio, los cuales manifiestan, que las personas que residen allí, se encuentran de viaje, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **abril, mayo, junio y julio de 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 672 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 los periodos de **abril, mayo, junio y julio de 2026 de 2026** resultaron superiores al consumo efectivamente registrado por el equipo de medida.

En consecuencia, procede la **reliquidación de los consumos facturados**, tomando como base el avance real del medidor, el cual registró un total de **8 m³ entre abril y julio de 2026**. Por tal razón, se ajustará la facturación de los periodos mencionados, 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 **-222521** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-7	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	421	2	9	4551	20481	-15930
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	8	0	16532	-16532
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	2	7	5964	20873	-14909
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	8	0	23855	-23855
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	421	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-7	421	4	9	8266	18598	-10332
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	421	2	9	4133	18598	-14465
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	421	2	7	3154	11039	-7885
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	421	4	9	11928	26837	-14909
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	421	2	9	5964	26837	-20873
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	-3	-5	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	421	0	0	-3	-5	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	421	2	9	3154	14194	-11039
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	421	4	9	9103	20481	-11379
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-7	421	4	9	6308	14194	-7885
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	0	8	0	18206	-18206
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	421	0	8	0	12617	-12617
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	421	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	2	7	4551	15930	-11379
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	421	2	7	4133	14465	-10332

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 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 GLORIA GARCIA identificado con C.C. No. 42105311 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) GLORIA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 6- 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: GLORIA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 694455 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

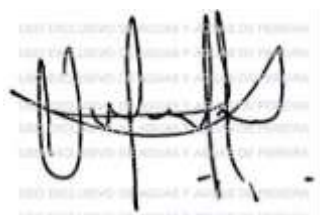
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 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. 279644-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **jose fernando escobar** 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	279644-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	jose fernando escobar
Matrícula No	1488212
Dirección para Notificación	CL 29 # 7- 68 APTO 2SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6158612

Resolución No. 279644-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279644 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 (la) señor(a) jose fernando escobar identificado con C.C. No. 10122626, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279644 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1488212 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 29 # 7- 68 APTO 2 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-6,2026-7,2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) No hay nadie o no estan 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° P1515MMRSA60660AA.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1488212**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferenci a	Consum o Facturad o	Observación
julio	1701 m3	1701 m3	0 m3	25 m3	Consumo por diferencia promedio (Art. 146-Ley 142/94) novedad de MEDIDOR FRENADO
junio	1701 m3	1701 m3	0 m3	25 m3	Consumo por diferencia promedio (Art. 146-Ley 142/94) novedad de MEDIDOR FRENADO
mayo	1701 m3	1701 m3	0 m3	25 m3	Consumo por diferencia promedio (Art. 146-Ley 142/94) novedad de MEDIDOR FRENADO
abril	1701 m3	1701 m3	0 m3	25 m3	Consumo por diferencia promedio (Art. 146-Ley 142/94) novedad de MEDIDOR FRENADO

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **27 de julio del 2026**, procediendo con la revisión de las instalaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDON, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se llama al número dado y se informa que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio, no hay nadie y no sale nadie, se vuelve a llamar y tampoco contesta, no se pudo tomar lectura porque el medidor está dentro del predio, Señores del piso uno dicen que de los pisos de arriba no abren.”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados.



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.

“si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas”.

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. 1488212 por la Empresa, respecto a los períodos de **abril, mayo, junio y julio de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado 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 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 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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

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

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

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

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido*

expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por jose fernando escobar identificado con C.C. No. 10122626 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) jose fernando escobar enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 # 7- 68 APTO 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: jose fernando escobar la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1488212 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

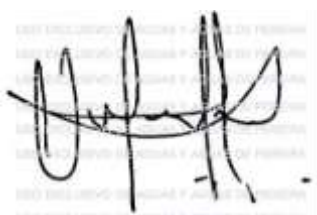
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 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. 279699-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIAN FERNANDO MORENO GONZALEZ** 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	279699-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIAN FERNANDO MORENO GONZALEZ
Matrícula No	1100577
Dirección para Notificación	CL 83 C # 32- 02CIUDELA COMFAMILIAR

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6163179

Resolución No. 279699-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279699 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 (la) señor(a) JULIAN FERNANDO MORENO GONZALEZ identificado con C.C. No. 4518058, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 279699 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1100577 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 83 C # 32- 02 , Barrio CIUDADELA COMFAMILIAR 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 27 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) 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° H25VA535081 el cual registra una lectura acumulada de 155 m3.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **junio de 2026**, los consumos registrados 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." **Más 34 m3** de consumo pendiente por facturar del periodo de **abril de 2026**.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte de la visita técnica el día **27 de julio de 2026** en donde manifiestan que **"Se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra."**



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 279699
Visita No: 6163179
Fecha De Atencion: 27/07/2026 14:23:31
Nombre del Usuario: JULIAN FERNANDO MORENO GONZALEZ
Matricula: 1100577
Direccion: CL 83 C # 32- 02
Barrio: CIUDADELA COMFAMILIAR
Clase de Uso del Predio: RESID-EST 3 - MEDIO BAJO
No Medidor: H25VA535081
Lectura Actual: 148

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: 6
Hace Cuanto Tiempo: 0 - 6 meses

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: H25VA535081
Lectura Actual: 155
Diametro del Medidor: 1/2"
Diametro de la Acometida: 1/2 PULGADA
Visor: Buen Estado
Estado Medidor: Buen Estado
Funcionamiento: Funcionando
ESTADO DEL MEDIDOR
¿Se Puede Leer?: SI

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

Lavamanos
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Instalaciones Internas
Piscina
PRUEBAS REALIZADAS
PARA MULTIUSUARIO
ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que el es el dueño del predio reclamante. Y este se encuentra arrendado.

Se visita predio. Y se observa en terreno, que se encuentra solo.

Se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **junio de 2026**, ya que se contó con

la siguiente facturación:

- *En el periodo de **abril de 2026** el predio tuvo una diferencia de lectura de **49 m3**, periodo en cual el medidor paso de **31 m3 a 80 m3**, de los cuales se le facturaron **15 m3**, consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **34 m3** pendientes por facturar. El grupo de facturación determinó que el incremento en el consumo se debe al consumo normal.*
- *En el periodo de **mayo** el medidor paso de **80 m3 a 106 m3** con un total de consumo de **26 m3**, los cuales se le facturaron en su totalidad.*
- *Y ya en el periodo de **junio** el medidor paso de **106 m3 a 122 m3** con un total de consumo de **16 m3**, los cuales se le facturaron en su totalidad mas **los 34 m3** del periodo de **abril** que se encontraban pendientes por facturar.*

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. **1100577** por la Empresa, respecto al período de **junio de 2026, ES CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado 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 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 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 JULIAN FERNANDO MORENO GONZALEZ identificado con C.C. No. 4518058 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) JULIAN FERNANDO MORENO GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 83 C # 32- 02 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: JULIAN FERNANDO MORENO GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1100577 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

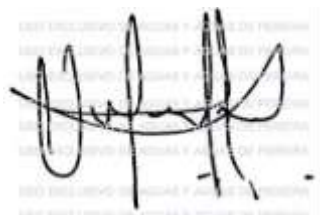
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 279704-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNAN DARIEL BETANCUR ORTIZ** 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	279704-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERNAN DARIEL BETANCUR ORTIZ
Matrícula No	237909
Dirección para Notificación	CR 8 # 28- 35 PS 2LAGO URIBE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6163401

Resolución No. 279704-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279704 de 23 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 23 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) HERNAN DARIEL BETANCUR ORTIZ identificado con C.C. No. 10132373, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279704 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 237909 Ciclo: 4 ubicada en: CR 8 # 28- 35 PS 2 , Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-6,2026-4,2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Hernan Betancur como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS 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° H25VA869110 el cual registra una lectura acumulada de 449 m3. Se revisa el predio y se observa la reparación de varias fugas internas el usuario cambió todas las tuberías ver fotos.

Nota el apartamento estuvo desocupado varios meses

De acuerdo con el análisis realizado a los antecedentes comerciales de la matrícula No. 237909, así como a los resultados de la revisión técnica efectuada al inmueble, se logró establecer la existencia de una fuga imperceptible, circunstancia que incidió directamente en el incremento de los consumos registrados y facturados durante los periodos de marzo, abril, mayo y junio de 2026.

En consecuencia, al encontrarse acreditado que los consumos facturados en dichos periodos estuvieron afectados por una condición no detectable de manera inmediata por el usuario, este Departamento considera procedente reconocer la incidencia de la fuga imperceptible sobre la facturación y, por tanto, ajustar los consumos cobrados tomando como referencia el consumo promedio histórico del inmueble, el cual corresponde a 30 m³.

Lo anterior encuentra fundamento en lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, norma que consagra la medición del consumo como elemento principal para la facturación de los servicios públicos domiciliarios y permite adoptar las medidas necesarias para garantizar que la facturación refleje condiciones razonables y acordes con la realidad del servicio cuando se presenten situaciones excepcionales debidamente comprobadas.

Por lo expuesto, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A. E.S.P. durante los periodos de

marzo, abril, mayo y junio de 2026, liquidándolos con base en el consumo promedio histórico de 30 m³, conforme a las consideraciones técnicas y normativas anteriormente expuestas.

En consecuencia, se efectuarán los ajustes correspondientes sobre los valores facturados en exceso, los cuales se verán reflejados en las próximas facturaciones emitidas para la matrícula No. 237909, hasta compensar el valor resultante de la reliquidación.

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 a los costos inherentes a su prestación, los cuales se generan independientemente del nivel de consumo registrado por el usuario.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-2569994** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2026-6	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	408	4	130	11928	387646	-375718
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	408	4	67	6782	113595	-106813
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	408	4	130	5343	173659	-168316
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	4	54	11928	161022	-149095
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	408	4	67	5173	86652	-81478
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	4	54	9103	122888	-113786
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	408	4	75	5343	100188	-94845
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	408	4	130	9103	295842	-286739
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	408	4	130	7001	227548	-220547
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	4	75	9103	170678	-161575
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	408	4	75	7001	131278	-124276
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	4	67	8813	147618	-138805
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	408	4	75	11928	223642	-211714
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	4	67	11553	193518	-181965

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	408	4	54	5343	72135	-66792
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	408	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	408	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	408	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	408	4	54	7001	94520	-87518

Finalmente, se recomienda al usuario realizar revisiones periódicas de las instalaciones hidráulicas internas del inmueble y efectuar oportunamente las reparaciones que resulten necesarias, con el fin de prevenir incrementos en el consumo y evitar afectaciones futuras en la facturación. Asimismo, se recuerda que los consumos originados por fugas visibles, daños perceptibles o deficiencias en las instalaciones internas son responsabilidad del usuario, de conformidad con la normatividad vigente y las condiciones de prestación del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato.*

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 HERNAN DARIEL BETANCUR ORTIZ identificado con C.C. No. 10132373 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) HERNAN DARIEL BETANCUR ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 28- 35 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: HERNAN DARIEL BETANCUR ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 237909 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

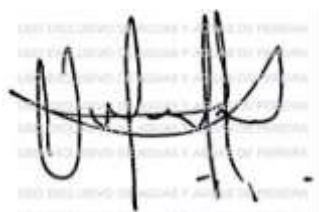
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 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. 279729-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ STELLA SALDARRIAGA** 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	279729-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ STELLA SALDARRIAGA
Matrícula No	739755
Dirección para Notificación	CL 36 # 13- 225 CS 5DE LA ELVIRA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6166136

Resolución No. 279729-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279729 de 23 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 23 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) LUZ STELLA SALDARRIAGA identificado con C.C. No. 25153340, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279729 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 739755 Ciclo: 4 ubicada en: CL 36 # 13- 225 CS 5 , Barrio DE LA ELVIRA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-6,2026-7,2026-4,2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) 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° P1815MMREL111659AA el cual registra una lectura acumulada de 1360 m3. Se abre llave de agua y medidor no registra, es decir, medidor se encuentra frenado, usuaria, no permite revisar dentro del predio.

Revisado el histórico de lecturas registrado en el Sistema de Información Comercial, se evidenció que durante los períodos de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2026 la Empresa facturó el consumo con base en un promedio, debido a que se reportó la novedad "Medidor Frenado".

Adicionalmente, mediante visita técnica realizada al inmueble, se verificó el estado del equipo de medida, concluyéndose que el medidor efectivamente se encontraba frenado. Asimismo, se constató que en el predio habita una (1) sola persona, situación que constituye un elemento relevante para determinar un consumo acorde con las condiciones reales del servicio.

En este sentido, y de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, según el cual la medición del consumo constituye el principal elemento para la facturación de los servicios públicos domiciliarios y, ante la imposibilidad de obtener una medición real por deficiencias en el instrumento de medida, deben aplicarse mecanismos que permitan establecer consumos ajustados a criterios objetivos y razonables, este Departamento encontró que los consumos facturados durante los períodos de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2026 resultaron superiores al consumo promedio del inmueble.

En consecuencia, procede la reliquidación de los consumos facturados en los períodos antes mencionados, tomando como base el consumo promedio del inmueble, equivalente a 15 m³ mensuales. Por lo tanto, se efectuarán los ajustes correspondientes sobre los valores

facturados en exceso, los cuales se verán reflejados como saldo a favor en las próximas facturaciones que se emitan para la matrícula, hasta compensar el valor resultante de la reliquidación.

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 a los costos inherentes a su prestación, los cuales se generan independientemente del nivel de consumo registrado por el usuario, conforme a lo previsto en el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-575502** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	490	2	16	5964	47710	-41746
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	490	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	490	2	14	5964	41746	-35783
	2026-7	490	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-7	490	2	17	4133	35130	-30997
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	490	0	0	-5	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	490	2	14	4551	31860	-27309
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	490	2	16	4551	36411	-31860
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	490	2	15	4551	34136	-29584
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	490	2	15	5964	44728	-38765
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	490	2	14	3154	22079	-18925
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	490	2	14	4133	28930	-24797
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	490	2	13	4407	28642	-24236
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	490	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	490	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	490	2	17	4551	38687	-34136
NC CONTRIB	2026-7	490	2	17	3154	26810	-23656

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	490	2	17	5964	50692	-44728
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	490	2	16	4133	33063	-28930
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	490	2	15	3154	23656	-20502
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	490	2	15	4133	30997	-26864
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	490	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	490	2	13	3054	19849	-16795
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	490	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	490	2	13	5777	37548	-31772
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	490	2	13	4003	26021	-22018
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	490	2	16	3154	25233	-22079
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	490	0	0	-4	-1	-4
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	490	0	0	-4	-3	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	490	0	0	-5	0	-5

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 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 LUZ STELLA SALDARRIAGA identificado con C.C. No. 25153340 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) LUZ STELLA SALDARRIAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 36 # 13- 225 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ STELLA SALDARRIAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 739755 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

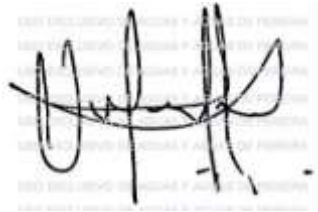
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 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 'LIBRO ENCICLOPEDIA DE PEREIRA Y SU ZONA DE SERVICIO'.

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. 279757-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	279757-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARINA DEL SOCORRO HENAO DE ALZATE
Matrícula No	547497
Dirección para Notificación	CL 18 BIS # 30- 28VILLA COLOMBIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6167356

Resolución No. 279757-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279757 de 24 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 24 DE JULIO DE 2026 la señora MARINA DEL SOCORRO HENAO DE ALZATE identificado con C.C. No. 42986166, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279757 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 547497 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 18 BIS # 30- 28 , Barrio VILLA COLOMBIA 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 consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **547497**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferenci a	Consumo Facturado	Observación
JULIO	105 m ³	85 m ³	20 m ³	20 m ³	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE JULIO DE 2026 en la que participó la señora Marina del socorro 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° H25VA491766 el cual registra una lectura acumulada de **115 m³**. **Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **20 m³ (avanzó de 85 m³ a 105 m³)**, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida registrado para el predio y el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARINA DEL SOCORRO HENAO DE ALZATE identificado con C.C. No. 42986166 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARINA DEL SOCORRO HENAO DE ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 BIS # 30- 28 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: MARINA DEL SOCORRO HENAO DE ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 547497 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

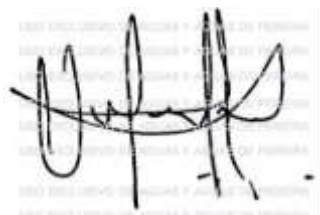
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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**

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. 279770-52 de 28 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR MILTON QUEZADA** 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	279770-52
Fecha Resolución	28 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	CESAR MILTON QUEZADA
Matrícula No	1084144
Dirección para Notificación	CL 87A # 38B- 20 MZ 7TINAJAS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6168350

Resolución No. 279770-52

DE: 28 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279770 de 24 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 24 DE JULIO DE 2026 el señor CESAR MILTON QUEZADA identificado con C.C. No. 10024241, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279770 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1084144 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CL 87A # 38B- 20 MZ 7 , Barrio TINAJAS 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **27 de Julio de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas. Equipo de medida P1715MMRSA96773AA lectura actual 1894 m3”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Julio de 2026, los consumos registrados 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 1865 m3 a 1887 m3 arrojando una diferencia de 22 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

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. **1084144** por la Empresa, respecto al periodo 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 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 CESAR MILTON QUEZADA identificado con C.C. No. 10024241 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) CESAR MILTON QUEZADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 87A # 38B- 20 MZ 7 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: CESAR MILTON QUEZADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1084144 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

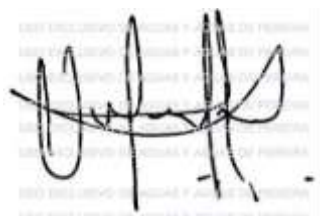
ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. 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 28 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 S.A.S'.

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**