

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. 13255-52 de 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **HENRY DE JESUS GUIADO SEPULVEDA** 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	13255-52
Fecha Resolución	8 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	HENRY DE JESUS GUIADO SEPULVEDA
Matrícula No	1170281
Dirección para Notificación	inmobiliariasys1234@gmail.comLA LIBERTAD

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6194137

PEREIRA, 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor (a):

HENRY DE JESUS GUIADO SEPULVEDA

inmobiliariasys1234@gmail.com - LA LIBERTAD

Teléfono: 3205380652

PEREIRA

Radicación: No. 13255 Radicado el 25 DE AGOSTO DE 2026

Matrícula: 1170281

Motivo de la Petición: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: PARA CANCELAR ESTAS MATRICULAS EL CUAL ESTE EDIFICIO FUE AFECTADO POR EL TERREMOTO Y NO ESTA HABITABLE. CLL 13 8-39 APTO 201 LA LIBERTAD MATRICULA 1170281 CLL 13 8-39 APTO 202 LA LIBERTAD MATRICULA 1170265 CLL 13 8-39 APTO 301 LA LIBERTAD MATRICULA 1170273 CLL 13 8-39 APTO 302 LA LIBERTAD MATRICULA 1170141

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

En atención a la petición de suspensión temporal del servicio de acueducto, con ocasión del terremoto presentado el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle, **en primer lugar**, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a los colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos, ha determinado que esta solicitud es aprobada favorablemente.

En consecuencia, se procederá con la suspensión temporal de la matrícula No. **1170281**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

No obstante, se informa que la matrícula registra una cartera pendiente por valor de **NOVENTA**

Y CUATRO MIL NOVECIENTOS DIEZ PESOS (\$94.910), correspondiente a valores facturados hasta agosto de 2026, obligación que deberá ser cancelada. Adicionalmente, la cuenta mantiene saldos vigentes asociados a la financiación del **medidor y la instalación domiciliaria**, los cuales, con ocasión de la suspensión temporal del servicio, quedarán congelados y no continuarán facturándose mientras dicha condición permanezca vigente. Sin embargo, estos valores seguirán haciendo parte de la cartera de la matrícula y podrán ser cancelados por el usuario en cualquier momento.

En todo caso, las obligaciones no se extinguen ni se condonan y permanecerán vigentes hasta su pago total. La suspensión temporal autorizada no exonera el pago de las obligaciones causadas con anterioridad a la fecha de suspensión del servicio.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la reactivación de la matrícula, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el equipo de medida deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa.

Respecto de las matrículas N.º 1170281, 1170265, 1170273 y 1170141, correspondientes a los inmuebles ubicados en la CLL 13 # 8-39 apartamentos 201, 202, 301 y 302 del barrio La Libertad, se informa que, si bien el edificio resultó afectado por el sismo y actualmente no se encuentra habitable, la suspensión temporal del servicio autorizada por la Empresa no extingue ni exime el pago de las obligaciones causadas con anterioridad a dicha suspensión.

En consecuencia, las matrículas registran saldos pendientes correspondientes a valores facturados hasta agosto de 2026, los cuales deberán ser cancelados por el(los) responsable(s) del servicio.

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

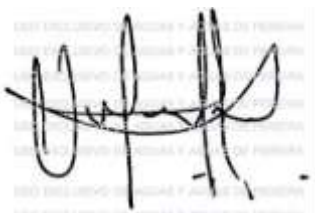
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) HENRY DE JESUS GUIADO SEPULVEDA, identificado con C.C. No 18517772 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) HENRY DE JESUS GUIADO SEPULVEDA enviando citación a Dirección de Notificación: inmobiliariasys1234@gmail.com - LA LIBERTAD haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 8 DE SEPTIEMBRE 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 'EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.'.

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. 13433-52 de 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILLIAM CALVACHI ALVAREZ** 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	13433-52
Fecha Resolución	8 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	WILLIAM CALVACHI ALVAREZ
Matrícula No	988097
Dirección para Notificación	wcalvachi.net@gmail.comLA LORENA I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6197048

PEREIRA, 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor :

WILLIAM CALVACHI ALVAREZ

wcalvachi.net@gmail.com - LA LORENA I

Teléfono: 3122184225

PEREIRA

Radicación: No. 13433 Radicado el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Matrícula: 988097

Motivo de la Petición: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: CORDIAL SALUDO, POR MEDIO DE LA PRESENTE SOLICITO LA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA EN LA CRA 17 BIS #19-77 MULTIFAMILIARES LOS ALMENDROS BLOQUE 6, APTO 301 DEBIDO A LAS AFECTACIONES PRESENTADAS POR EL SISMO DEL 10 DE AGOSTO 2026.

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

En atención a la petición radicada el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2026 mediante su solicitud de **suspensión temporal del servicio** de acueducto, con ocasión del terremoto presentado el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, una vez se verificó el cumplimiento de los requisitos exigidos, esta ha sido **aprobada favorablemente**.

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula N° 988097**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la **reactivación de la matrícula**, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el equipo de medida deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor WILLIAM CALVACHI ALVAREZ, identificado con C.C. No 12996705 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

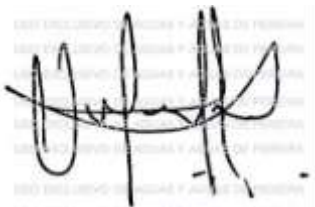
Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor WILLIAM CALVACHI ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación: wcalvachi.net@gmail.com - LA LORENA I haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde

con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 23848-52 de 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDISON CORREA TREJOS** 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	23848-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE SEPTIEMBRE DE 2026
RECLAMO	279645 de 27 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	EDISON CORREA TREJOS
Identificación del Peticionario	10021680
Matrícula No.	418111
Dirección para Notificación	edisoncorreatrejos@hotmail.com ROCIO BAJO

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23848-52

DE: 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23848 DE 3 DE AGOSTO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279645 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) EDISON CORREA TREJOS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10021680 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279645-52 de 27 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. 418111 Ciclo 5, ubicada en la dirección LT 160 JOSE MAR, Barrio ROCIO BAJO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-6, 2026-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE AGOSTO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión y argumenta lo siguiente: *No estoy de acuerdo con la decisión de la empresa ya que en el reclamo pasado el cual perdi por vencimiento de términos para interponer los recursos, la empresa no había encontrado ninguna anomalía o fuga de agua en el predio, ya ahora con este nuevo reclamo van hacer la visita, mi madre es quien atiende, y esta es una adulta mayor de 92 años, la cual firmo el acta de visita, pero sin ser consciente de lo que firmaba y de lo que allí decía respecto a un daño de una bomba de uno de los sanitarios, lo cual no es cierto, ya que yo lleve a un plomero inclusive con geófono (mi vecino) y desmiente todo esto, en la casa no hay ninguna fuga ni ningún baño con bomba en mal estado. Por todo lo anterior solicito revoque su decisión y/o se abstenga de cobrarme lo que es objeto de reclamo hasta que se defina en segunda instancia mi inconformidad.* al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a los colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día **22 de Julio de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Existe bomba de sanitario en mal estado, se recomendó el arreglo. Equipo de medida C16LA179401AA lectura 2306 m3”**.

Podemos observar que la Empresa en el periodo de Junio de 2026 de 63 m3 que correspondía facturar, facturó consumo promedio de 31 m3 mientras se investigaban las causas del incremento del consumo quedando pendiente por facturar 32 m3.

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 este periodo el medidor avanzó 36 m3 los cuales se facturaron en su totalidad más 113 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Mayo de 2026.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **11 de Julio de 2026** en donde manifiestan que “Se cobran 113 m3 pendientes del mes 5 más el consumo del mes 7, se realizaron dos visitas técnicas y no llegó nadie a la cita.”.

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 **Julio de 2026**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Mayo de 2026** el predio tuvo una diferencia de lectura de **201 m3** de los cuales se le facturaron **118 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **113 m3** pendientes por facturar.

En la visita técnica se determinó que el incremento en el consumo se debe a la fuga externa que se presentó en unidad sanitaria por bomba en mal estado, la cual es plena responsabilidad del usuario.

Lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los consumo se MAYO, JUNIO, JULIO DE 2026, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 14 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de MAYO, JUNIO, JULIO DE 2026, cobrando el consumo que promedio del predio, equivalente a 14 m3, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y

si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, o tanques de reserva, afectan el consumo mientras se cambian las válvulas o se regulan y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, **por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario, actividad que la puede hacer el usuario sin necesidad de un plomero debe cambiar los accesorios del tanque porque aun el consumo no se le normaliza.**

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

las instalaciones internas.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1345943** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	483	1	136	2982	405537	-402555
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	483	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	483	0	0	-1	-4	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	483	1	136	2276	309497	-307221
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	483	1	105	2276	238950	-236674
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	483	1	105	2982	313098	-310117
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	483	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	483	1	18	2982	53674	-50692
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	483	0	0	-1	-3	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	483	1	18	2276	40963	-38687

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 EDISON CORREA TREJOS en contra de la Resolución No. 279645-52 de 27 DE JULIO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 418111 la suma de **-1345943**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

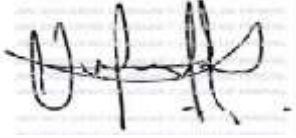
ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) EDISON CORREA TREJOS , haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme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

ARTICULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 23846-52 de 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA PATRICIA 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:

Recurso No	23846-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE SEPTIEMBRE DE 2026
RECLAMO	279398 de 24 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA MEJIA
Identificación del Peticionario	42102547
Matrícula No.	687020
Dirección para Notificación	CR 6 # 32- 35 APTO 3 B SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 23846-52

DE: 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23846 DE 3 DE AGOSTO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279398 DE 2 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) GLORIA PATRICIA MEJIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42102547 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279398-52 de 24 DE JULIO DE 2026, mediante la cual se declaró PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 687020 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 6 # 32- 35 APTO 3 B , Barrio SECTOR 1° DE FEBRERO en el (los) período(s) facturados(s) 2025-12, 2026-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE AGOSTO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el medidor estaba trocado y la Empresa ya lo organizó para el período de agosto y reliquidó los últimos 5 períodos, pero no revisó los pagos que el usuario asumió de las facturas de diciembre/25 y enero/26, en las cuales debió asumir el costo de \$1.232.000 y este consumo no le correspondía, por lo cual solicita:

Este Departameto, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Revisado el escrito soporte de los recursos, se evidenció que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la ley, por lo tanto este Departamento entrará a pronunciarse de fondo respecto del petitum invocado de la manera como sigue:

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a las colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional,

necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 7 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Patricia Mejia 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° 1115MMCCA20103AA el cual registra una lectura acumulada de 23 m3. La dirección carrera 6 # 32 - 35 apartamento 3B ,sector 1 de febrero, con matrícula 687020,le corresponde el medidor H25VA497817 con lectura 23.Alli habita 1 persona. Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas. La dirección carrera 6 # 32 - 35 piso 4,sector 1 de febrero, con matrícula 633594 le corresponde el medidor 1115MMCCA20103AA con lectura 1512. Alli habitan 3 personas. Nota. No se pudo revisar. Ya que en el momento de la visita, se encuentra solo.*

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

- matrícula 687020, le corresponde el medidor H25VA497817 con lectura 23. Allí habita 1 persona.
- Matrícula 633594 le corresponde el medidor 1115MMCCA20103AA con lectura 1512. Allí habitan 3 personas.

A la matrícula N. 687020, se reliquidará el consumo facturado en los periodos **MARZO, ABRIL. MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2026**, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de MARZO a JULIO de 2026.

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

Igualmente, se comisionó al Grupo de Facturación, mediante la solicitud No. 6167603, para que efectuara la actualización de las lecturas , teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, adicional orden de trabajo No. 6167608 al área de Control de Perdidas no Técnicas para que destrocara los medidores, para evitar cobros indebidos y quedando así solucionado el problema de la usuaria al momento de ejecutar el corte, se realice al equipo de medida del predio que le corresponde.

Se procedió a **MODIFICAR** a la matrícula N. 687020, el consumo facturado en el período **MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2026**, de acuerdo al registro de su medidor correcto. La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **\$360.778**.

TERCERO: Se analizaron las pretensiones del usuario, y efectivamente se presentó un cobro alto entre los periodos de diciembre/25 y enero/26, el cual dió lugar a desviación significativa del consumo, y al estar los medidores trocados, este consumo no le correspondia al predio reclamante, y al aplicar el articulo 154 de la Ley 142 de 1994, no se revisaron los cobros de los periodos de diciembre/25 y enero/26, sin embargo este Departamento, encuentra procedente modificar estos dos periodos, porque se omitió

investigar la cuasa del aumento, e igualmente no fueron consumidos por el reclamante, al no haber sido registrados en su medidor, en el período de febrero se liquidaron los m3 respectivos los cuales fueron de 6 m3. Se adjunta relación de los consumos en el cual se observan los ya modificados.

Lecturas		PQR						
Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Medidor
2026	Agosto	1	27	1513	4	4	8/08/2026 9	H25VA497817
2026	Julio	1	1513	1495	5	22	8/07/2026 9	1115MMCCA20103AA
2026	Junio	1	1495	1479	2	42	7/06/2026 8	1115MMCCA20103AA
2026	Mayo	1	1479	1459	3	42	10/05/2026	1115MMCCA20103AA
2026	Abril	1	1459	1442	4	43	10/04/2026	1115MMCCA20103AA
2026	Marzo	1	1442	1427	3	43	9/03/2026 8	1115MMCCA20103AA
2026	Febrero	1	1427	1410	6	43	8/02/2026 9	1115MMCCA20103AA
2026	Enero	1	1410	1395	115	25	10/01/2026	1115MMCCA20103AA
2025	Diciembre	1	1395	1381	120	6	10/12/2025	1115MMCCA20103AA
2025	Noviembre	1	1381	1367	6	6	9/11/2025 9	1115MMCCA20103AA

Se accede a reliquidar el consumo de los períodos de diciembre/25 y enero/26, a 6 m3 consumo promedio del predio reclamante, pero no se ajusta a Derecho solicitar períodos superiores a los 5 meses anteriores a la reclamación. En este caso la Empresa, realizó una excepción, igualmente, el período de noviembre de 2025, se reliquidó por medio de la Resolución 23232-52 del 22/12/2025 de 14 a 6 m3, se reliquida pero no se compensa como solicita, acreditando a favor del predio la suma de **\$1.135.424**.

En consecuencia, SE REVOCA 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.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el 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.

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.”

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.”*

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1135424** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	411	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	411	6	115	13220	253374	-240154
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	411	6	115	17330	332158	-314828
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	411	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	411	6	120	17330	346600	-329270
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	6	120	13220	264390	-251171
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	411	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	411	0	0	-3	0	-2

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 GLORIA PATRICIA MEJIA en contra de la Resolución No. 279398-52 de 24 DE JULIO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 687020 la suma de **-1135424**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

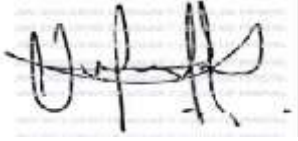
ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) GLORIA PATRICIA MEJIA , haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme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

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

administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', written over a light blue grid background.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 23842-52 de 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CARMEN 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:

Recurso No	23842-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE SEPTIEMBRE DE 2026
RECLAMO	279484 de 22 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CARMEN GARCIA
Identificación del Peticionario	24763227
Matrícula No.	19636103
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 16 EL EDEN

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. 23842-52

DE: 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23842 DE 3 DE AGOSTO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279484 DE 8 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA CARMEN GARCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24763227 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279484-52 de 22 DE JULIO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19636103 Ciclo 14, ubicada en la dirección MZ 6 CS 16 BAJOS, Barrio EL EDEN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE AGOSTO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del medidor nuevo, el cual se le facturó en una sola cuota en la factura de junio de 2026, y en el reclamo, se omitió tener en cuenta que el anterior, aun estaba en garantía, y se confundieron al afirmar que el nuevo cobro había sido cancelado por el usuario, sin verificar que estaba facturado pero no cancelado el pago respectivo, valor objeto de reclamo, y que se encuentra pendiente de pagar, y en reclamo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con el fin de dar respuesta oportuna al reclamante, se efectuó análisis en el módulo de medidores en el sistema comercial y encontramos que la Empresa había suministrado e instalado el medidor N° H23VA834582 el día 12/02/2024 y estando dentro del periodo de garantía, que por Ley la Empresa debe brindar por buen servicio, se FRENÓ, y el Grupo de Medición procedió a reemplazarlo el día 13 de junio de 2026, dejando instalado el medidor N° H26VA119130 pero omitió la novedad de MEDIDOR en garantía cuando se generó la orden de trabajo.

Dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 090 de abril de 2024, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante Cumplido N° 396241312, 396241311, 396241313 y 396241314 y en cumplimiento de los mandatos legales, los cuales

corresponden a la mano de obra de la instalación y el IVA (\$41.966,689 + \$629,500) y el suministro del medidor y el IVA (\$220.877,310 + \$3.313,160), valores que fueron liquidados en una sola cuota, en la facturación del período de junio de 2026, pero a la fecha no han sido cancelados o pagados por el usuario, lo cual generó la confusión con el analista, al considerar que ya estaban cancelados, porque el sistema refleja el estado de cancelado al estar ya facturado.

Otros cobros										
Lecturas										
Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Num. cuotas	
Servicio : ACUEDUCTO										
396241312	INST.DOM ACUEDUCTO	23/06/2026	DIFER	CANCELAC	2026	Mayo	\$53.997,912	\$53.997,912		
396241311	IVA	23/06/2026	DIFER	CANCELAC	2026	Mayo	\$10.259,603	\$10.259,603		
							\$ 64.257,51			
Servicio : MEDIDOR										
396241314	MEDIDOR	23/06/2026	DIFER	CANCELAC	2026	Mayo	\$220.877,310	\$224.190,470		
396241313	IVA MEDIDOR	23/06/2026	DIFER	CANCELAC	2026	Mayo	\$41.966,689	\$42.596,189		
							\$ 262.844,00			
							\$ 327.101,51			

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y del medidor y deberá hacerse cargo del costo de las reposiciones; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se cambió el medidor pero el costo del medidor y la instalación deben ser asumidos por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio, y en este caso particular al encontrarse el equipo de medida en GARANTIA, el proveedor, brinda la garantía, por lo cual, el usuario solo debe asumir el valor de la mano de obra de la instalación, acreditándose a favor de la matrícula 19636103, la suma de \$266.786,659 por medidor, iva e intereses generados.

Detalle factura Otros cobros								
Consecutivo	Concepto	Año	Mes	Origen	Valor	Factura	Interes	
2078851785	MEDIDOR	2026	6	OTRCA	\$220.877,310	60716187	0	
2078851786	MEDIDOR	2026	6	OTRIN	\$3.313,160	60716187	1,5	
2078851787	IVA MEDIDOR	2026	6	OTRCA	\$41.966,689	60716187	0	
2078851788	IVA MEDIDOR	2026	6	OTRIN	\$629,500	60716187	1,5	
					\$ 266.786,659			

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los ARTÍCULOS 2.3.1.3.2.3.11 y 2.3.1.3.2.3.12 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la reposición del medidor en el inmueble con matrícula 19636103 **se debe ANULAR y en consecuencia se reliquida la cuota liquidada de \$224.190,470 en el periodo de facturación de junio de 2026, y el IVA, por valor de \$42.596,189** valores que se aplicaran el modulo de facturación mediante nota de cartera, como un crédito para cancelar el cobro del medidor, que se encuentra pendiente de pago.

Por lo expuesto anteriormente, SE REVOCA la decisión y se reconoce a favor del usuario la pretensión, porque el suministro del medidor, se debió realizar por garantía. 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

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.. .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. (...)

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

(Decreto 302 de 2000, art. 14).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto.

(...)

La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario

(Decreto 302 de 2000, art. 15, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 4).

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por MARIA CARMEN GARCIA en contra de la Resolución No. 279484-52 de 22 DE JULIO DE 2026, y

REVOCA la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

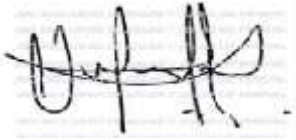
ARTICULO SEGUNDO: Mediante nota de **cartera se acredita la suma de \$266.786,65** .
Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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