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. 13788-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO RAMON LORENZO** 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	**13788-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	RICARDO RAMON LORENZO
Matrícula No	19619877
Dirección para Notificación	MZ 12 A CS 20 PS 4 SEC DCIUDADELA DEL CAFE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6376653

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 23 DE OCTUBRE DE 2026, el señor RICARDO RAMON LORENZO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

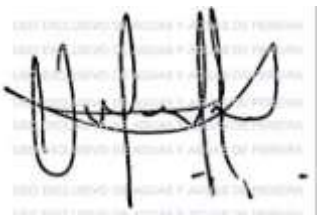
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 28 DE OCTUBRE DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor C18LA570370 que pertenece al predio con matricula No 19619877, tenía una lectura acumulada de **0 m3**, en buen estado de funcionamiento, y cerrado no hay llaves como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo **2026-10** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-37271** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19619877.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-10	414	0	12	0	23509	-23509
1095	2026-10	414	0	12	0	-9027	9027
1090	2026-10	414	0	12	0	-14207	14207
2501	2026-10	414	0	12	0	36996	-36996

Atentamente,



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. 15840-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **WZLEY KIOCIMY ALVARADO** 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	**15840-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	WZLEY KIOCIMY ALVARADO
Matrícula No	993220
Dirección para Notificación	CL 15 # 13- 110 LC 240SAN JOSE SUR

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 28 DE OCTUBRE DE 2026

Señor:
WZLEY KIOCIMY ALVARADO
CL 15 # 13- 110 LC 240 - SAN JOSE SUR
Teléfono: 3135770913
PEREIRA

Radicación: No. 15840 Radicado el 13 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 993220 CL 15 # 13- 110 LC 240 - SAN JOSE SUR
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO DEL AGUA DEBIDO A LA AFECTACION POR EL TERREMETO, ANEXA DOCUMENTOS DEL PROPIETARIO YA QUE LA USUARIA ES ARRENDATARIA.

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

En atención a 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, y 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 No 993220**, 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.

Se aclara que, aunque la solicitud de suspensión temporal fue presentada indicando que el inmueble se encuentra en proceso de suspensión, la matrícula **podrá ser descongelada y se dejará sin efecto la suspensión temporal autorizada** en caso de evidenciarse diferencias de lectura, consumos registrados o cualquier indicio de uso efectivo del servicio durante el período de suspensión.

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:

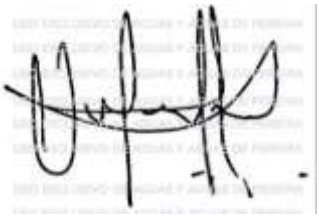
Dar por atendida la solicitud presentada por el Señor **WZLEY KIOCIMY ALVARADO**, identificado con **C.C. No 1030542150** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al Señor **WZLEY KIOCIMY ALVARADO** enviando citación a Dirección de Notificación: CL 15 # 13- 110 LC 240 - SAN JOSE SUR 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 una solicitud y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 28 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cvalenciag
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. 15855-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA NELY OCAMPO** 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	**15855-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA NELY OCAMPO
Matrícula No	734673
Dirección para Notificación	CR 29 # 18- 136 BLQ 4 APTO 101TULCAN I

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 28 DE OCTUBRE DE 2026

Señora:
MARTHA NELY OCAMPO
CR 29 # 18- 136 BLQ 4 APTO 101 - TULCAN I
Teléfono: 3016408609
PEREIRA

Radicación: No. 15855 Radicado el 13 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 734673 CR 29 # 18- 136 BLQ 4 APTO 101 - TULCAN I
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EL USUARIO SOLICITA SUSPENSION DEL SERVICIO DEL AGUA DEBIDO A LAS AFECTACIONES POR EL TERREMOTO.

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

En atención a 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, y 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 No 734673**, 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.

Se aclara que, aunque la solicitud de suspensión temporal fue presentada indicando que el inmueble se encuentra en proceso de suspensión, la matrícula **podrá ser descongelada y se dejará sin efecto la suspensión temporal autorizada** en caso de evidenciarse diferencias de lectura, consumos registrados o cualquier indicio de uso efectivo del servicio durante el período de suspensión.

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:

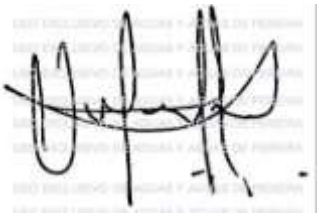
Dar por atendida la solicitud presentada por la Señora **MARTHA NELY OCAMPO**, identificado con **C.C. No 734673** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al Señor **MARTHA NELY OCAMPO** enviando citación a Dirección de Notificación: CR 29 # 18- 136 BLQ 4 APTO 101 - TULCAN 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 una solicitud y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 28 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cvalenciag
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. 16162-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN ESTEBAN LOPEZ MONTES** 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	**16162-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN ESTEBAN LOPEZ MONTES
Matrícula No	702506
Dirección para Notificación	CR 9 # 1- 55ALFONSO LOPEZ

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 28 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
JUAN ESTEBAN LOPEZ MONTES
CR 9 # 1- 55 - ALFONSO LOPEZ
Teléfono: 3202074555
PEREIRA

Radicación: No. 16162 Radicado el 23 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 702506 CR 9 # 1- 55 - ALFONSO LOPEZ
Motivo: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: RADICADO MEDIANTE SAIA N°3821

USUARIO SOLICITA RECONEXION DEL SERVICIO.

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

En atención a su derecho de petición y al SAIA N°3821 relacionado con la reconexión del servicio correspondiente a la matrícula No. 702506, nos permitimos informarle que, una vez verificada la información comercial del inmueble, se evidenció que el usuario realizó el pago de los valores adeudados que dieron origen a la suspensión del servicio.

Como consecuencia de dicho pago, la Empresa procedió a efectuar la reconexión del servicio, encontrándose actualmente restablecida la prestación del mismo en el inmueble objeto de la solicitud.

En ese sentido, se observa que la pretensión relacionada con la reconexión ya fue atendida, por cuanto el servicio se encuentra activo y disponible para su uso, razón por la cual no resulta procedente emitir orden adicional sobre un hecho que ya fue materializado.

Finalmente, se recuerda que la suspensión del servicio obedeció al incumplimiento en el pago de las facturas emitidas, de conformidad con las condiciones uniformes del contrato y la normatividad vigente aplicable a los servicios públicos domiciliarios.

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:

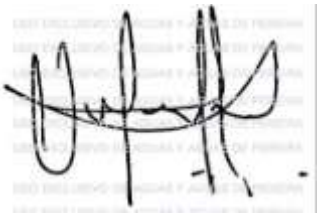
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JUAN ESTEBAN LOPEZ MONTES, identificado con C.C. No 1087490513 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JUAN ESTEBAN LOPEZ MONTES enviando citación a Dirección de Notificación: CR 9 # 1- 55 - ALFONSO LOPEZ 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 28 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 16141-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **DORA ALBA ALCALDE DE MARIN** 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	**16141-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	DORA ALBA ALCALDE DE MARIN
Matrícula No	181842
Dirección para Notificación	CR 15 # 19- 51OLAYA HERRERA

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 28 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
DORA ALBA ALCALDE DE MARIN
CR 15 # 19- 51 - OLAYA HERRERA
Teléfono: 3122051601
PEREIRA

Radicación: No. 16141 Radicado el 26 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 181842 CR 15 # 19- 51 - OLAYA HERRERA
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SUSPENSION DE SERVICIO, SE ANEXAN DOCUMENTOS (INFORMA QUE DESDE EL SISMO ESTA INHABITADA Y AUN LE COBRAN CONSUMO QUE NO USA)

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

En atención a la petición radicada el 26 DE OCTUBRE DE 2026, mediante la cual solicita la suspensión temporal del servicio por manifestar que el inmueble resultó afectado con ocasión del sismo del 10 de agosto de 2026 y que se continúan facturando consumos, la Empresa realizó la verificación de las condiciones actuales del predio.

De acuerdo con la visita efectuada, se evidenció que el inmueble se encuentra ocupado por una persona, identificada por la usuaria como la señora Dora. Igualmente, se constató que el equipo de medida y las instalaciones internas asociadas al servicio se encuentran en buen estado. Si bien se informó que el lavaplatos, la ducha y el baño no disponen actualmente de agua por condiciones internas del inmueble, se verificó la existencia de diferencias de lectura en el medidor, lo que evidencia registro de consumo y uso efectivo del servicio.

Adicionalmente, la usuaria manifestó su inconformidad con los consumos facturados.

La suspensión temporal autorizada por la Empresa para predios afectados por el sismo está dirigida a inmuebles desocupados y sin utilización efectiva del servicio. No obstante, cuando durante las verificaciones se evidencian diferencias de lectura, consumos registrados o cualquier indicio de utilización del servicio, no resulta procedente mantener ni conceder la suspensión temporal, toda vez que subsisten las condiciones para la prestación y facturación del servicio público.

En el presente caso, la existencia de ocupación del inmueble y el registro de diferencias de lectura permiten concluir que el servicio continúa siendo utilizado, razón por la cual no se cumplen los presupuestos que justifican la suspensión temporal solicitada.

Respecto a la inconformidad con el consumo facturado, se informa que los consumos son liquidados con base en las lecturas registradas por el equipo de medida, conforme a la normatividad vigente y a las condiciones del contrato de servicios públicos.

Por lo anterior, no se accede a la solicitud de suspensión temporal del servicio, toda vez que durante la verificación se evidenció que el predio se encuentra ocupado y presenta diferencias de lectura que acreditan el uso efectivo del servicio, circunstancias que impiden otorgar o

mantener la suspensión temporal solicitada.

En consecuencia, la matrícula continuará activa y la facturación se seguirá generando de acuerdo con las lecturas registradas por el equipo de medida y las condiciones de prestación 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:

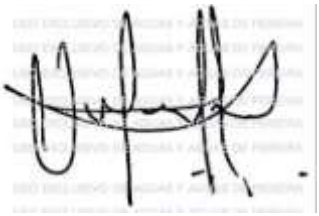
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) DORA ALBA ALCALDE DE MARIN, identificado con C.C. No 34042954 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) DORA ALBA ALCALDE DE MARIN enviando citación a Dirección de Notificación: CR 15 # 19- 51 - OLAYA HERRERA 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 28 DE OCTUBRE 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. 282029-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO RAIGOZA CHALARCA** 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	**282029-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	HERNANDO RAIGOZA CHALARCA
Matrícula No	11783
Dirección para Notificación	CR 14 # 18 E- 07 MZ A CS 3SAN GREGORIO

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 282029-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282029 de 19 DE OCTUBRE 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 19 DE OCTUBRE DE 2026 el señor HERNANDO RAIGOZA CHALARCA identificado con C.C. No. 10065388, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 282029 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 11783 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 14 # 18 E- 07 MZ A CS 3 , Barrio SAN GREGORIO en el periodo facturado de 2026-10.

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

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacía el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

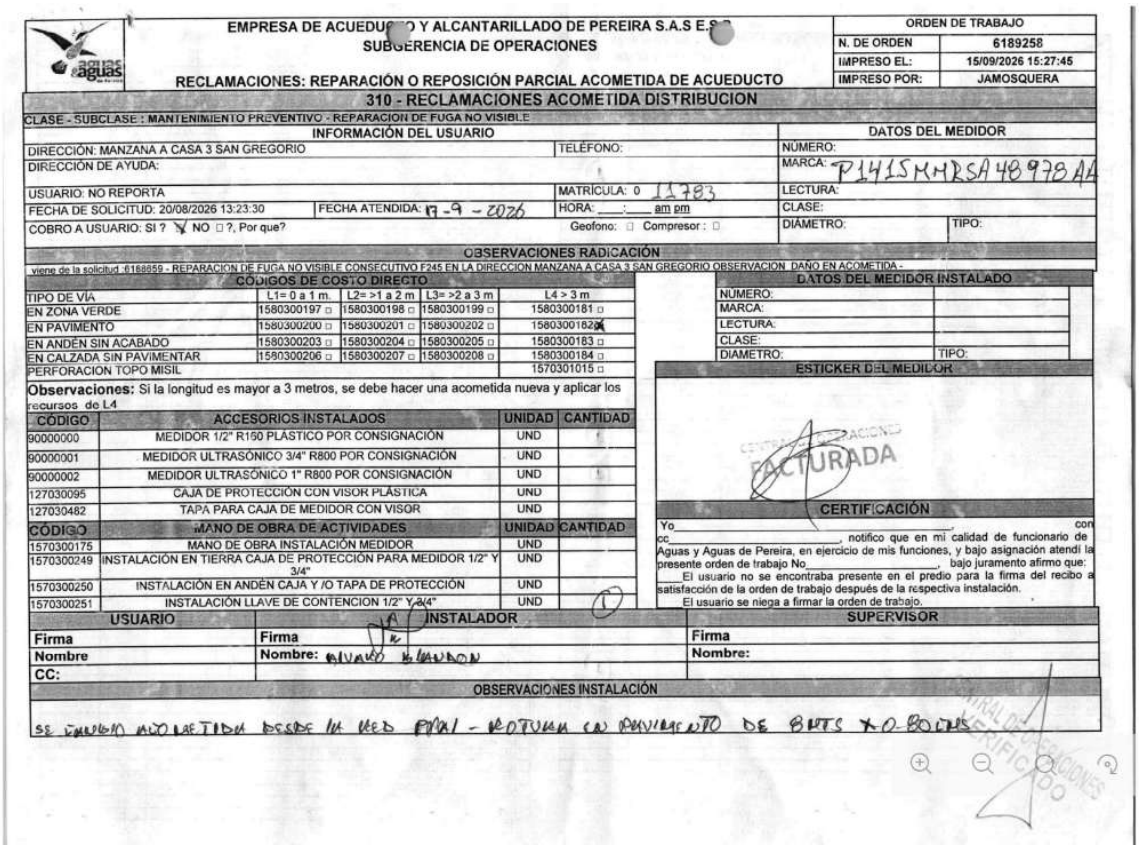
Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 396906916 Y 396906915, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 11783, correspondiente al predio ubicado en la CR 14 # 18 E- 07 MZ A CS 3, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Se comisiono al grupo de agua potable quienes manifestaron que, A fin de dar respuesta al recurso No. 282029 respecto a los cobros realizados a la matrícula N° 11783; se informa:

1.Dentro de las labores preventivas La Empresa realiza búsqueda sistemática de fugas no visibles en diferentes sectores de la ciudad de manera programada; y en el predio mencionado por el reclamante se realizó reparación de fuga con la orden de trabajo No. 6189258.

2.Los recursos cobrados corresponden a la orden de trabajo.

3. Se anexa orden de trabajo.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN 6189258
IMPRESO EL: 15/09/2026 15:27:45
IMPRESO POR: JAMOSQUERA

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO PREVENTIVO - REPARACION DE FUGA NO VISIBLE

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: MANZANA A CASA 3 SAN GREGORIO — TELÉFONO:
DIRECCIÓN DE AYUDA:
USUARIO: NO REPORTA — MATRICULA: 0 11783
FECHA DE SOLICITUD: 20/08/2026 13:23:30 — FECHA ATENDIDA: 17-9-2026 — HORA: ___:___ am pm
COBRO A USUARIO: SI ? X NO □ ?, Por que? — Geofono: □ Compresor: □

DATOS DEL MEDIDOR

NÚMERO:
MARCA: P1415MMRSA48978AA
LECTURA:
CLASE:
DIAMETRO: — TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

viene de la solicitud 6188859 - REPARACION DE FUGA NO VISIBLE CONSECUTIVO F245 EN LA DIRECCION MANZANA A CASA 3 SAN GREGORIO OBSERVACION DAÑO EN ACOMETIDA -

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VÍA	L1= 0 a 1 m.	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197 □	1580300198 □	1580300199 □	1580300181 □
EN PAVIMENTO	1580300200 □	1580300201 □	1580300202 □	1580300182 X
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 □	1580300204 □	1580300205 □	1580300183 □
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 □	1580300207 □	1580300208 □	1580300184 □
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015 □

Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO

NÚMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIAMETRO:	TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

FACTURADA

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	
90000001	MEDIDOR ULTRASÓNICO 3/4" R800 POR CONSIGNACIÓN	UND	
90000002	MEDIDOR ULTRASÓNICO 1" R800 POR CONSIGNACIÓN	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	
CÓDIGO	**MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES**	**UNIDAD**	**CANTIDAD**
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4"	UND	

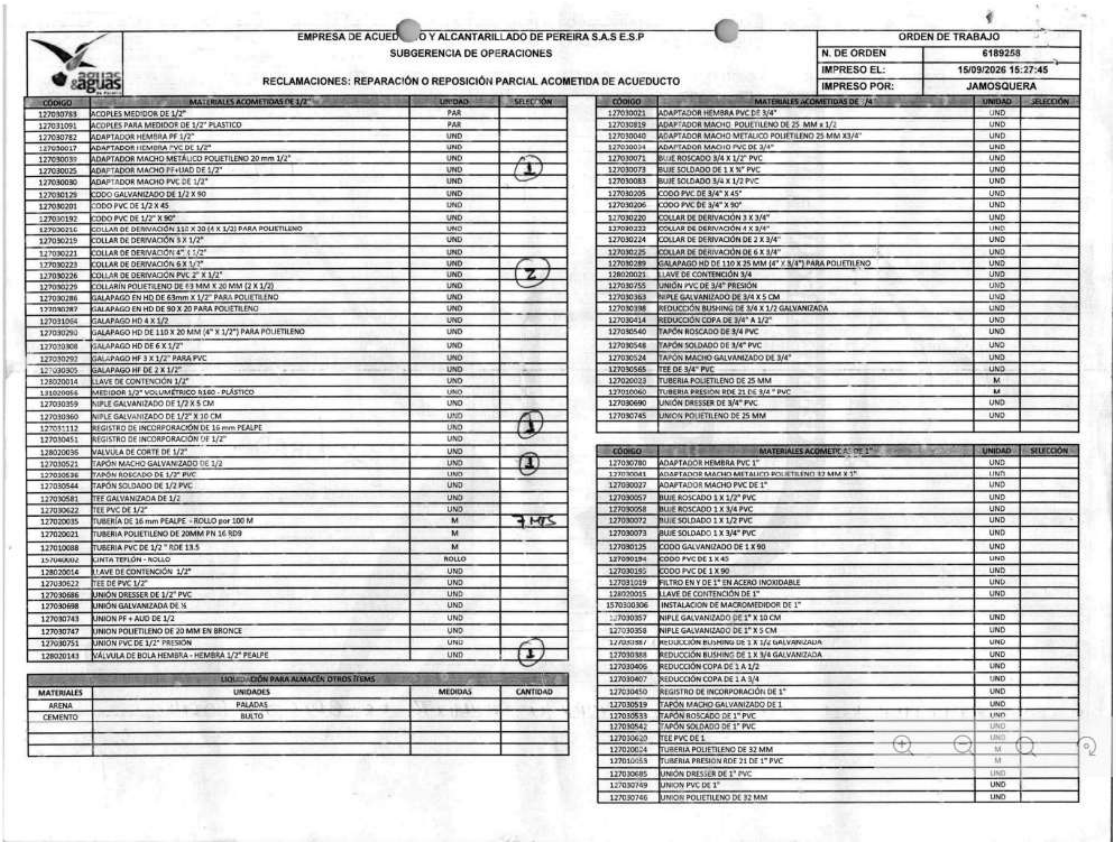
CERTIFICACIÓN

Yo _____ con cc _____, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No _____, bajo juramento afirmo que:
___El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
___El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre: ALVARO ALVARADO	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

SE EMPUGNA AGUA DESDE LA RED PRAL - ROTURA EN PAVIMENTO DE BUTS Y O BOLOS



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN 6189258
IMPRESO EL: 15/09/2026 15:27:45
IMPRESO POR: JAMOSQUERA

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	1
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" 1 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	2
127030229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
127030286	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127031064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	1
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
128020035	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	1
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030622	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	7 MTS
127020021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13.5	M	
157040002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
127030622	TEE DE PVC 1/2"	UND	
127030686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE ½	UND	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	UND	
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UND	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	1

LIQUIDACIÓN PARA ALMACÉN OTROS ÍTEMS			
MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	PALADAS		
CEMENTO	BULTO		

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
127030014	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X ¾" PVC	UND	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
127030233	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UND	
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127030398	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127030524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND	
127030585	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	M	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	

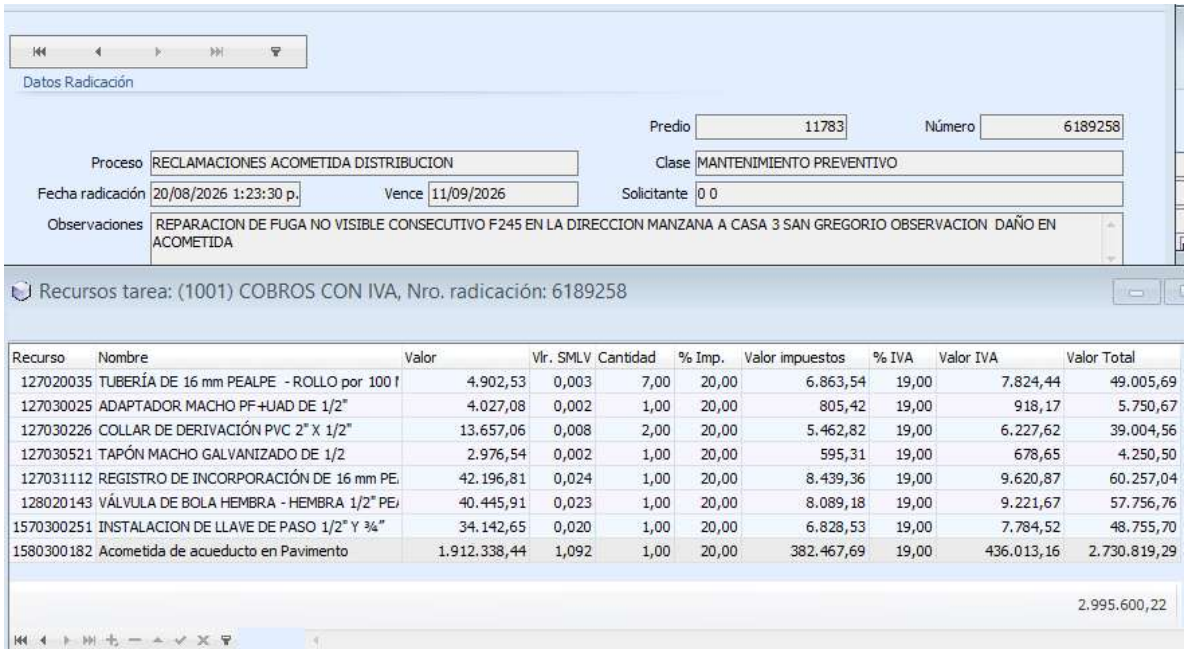
CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
127030041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	
127030027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127030058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UND	
127030072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND	
127030125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
127030184	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127030185	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127031038	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UND	
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UND	
1570300306	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"		
127030357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
127030358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
127030387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
127030407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND	
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127030519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127030533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127030542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127030620	TEE PVC DE 1	UND	
127020024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127010055	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
127030685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND	
127030749	UNION PVC DE 1"	UND	
127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND	

En consecuencia, el cumplido de la orden es válido 6189258.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial**

como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados y el valor de las tarifas aplicadas para la reparación de la vivienda con matrícula 11783.



Datos Radicación

Predio	11783	Número	6189258
Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION	Clase	MANTENIMIENTO PREVENTIVO
Fecha radicación	20/08/2026 1:23:30 p.	Vence	11/09/2026
Solicitante	0 0		
Observaciones	REPARACION DE FUGA NO VISIBLE CONSECUTIVO F245 EN LA DIRECCION MANZANA A CASA 3 SAN GREGORIO OBSERVACION DAÑO EN ACOMETIDA		

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 6189258

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 I	4.902,53	0,003	7,00	20,00	6.863,54	19,00	7.824,44	49.005,69
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	4.027,08	0,002	1,00	20,00	805,42	19,00	918,17	5.750,67
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	13.657,06	0,008	2,00	20,00	5.462,82	19,00	6.227,62	39.004,56
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	2.976,54	0,002	1,00	20,00	595,31	19,00	678,65	4.250,50
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	42.196,81	0,024	1,00	20,00	8.439,36	19,00	9.620,87	60.257,04
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE/	40.445,91	0,023	1,00	20,00	8.089,18	19,00	9.221,67	57.756,76
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	34.142,65	0,020	1,00	20,00	6.828,53	19,00	7.784,52	48.755,70
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento	1.912.338,44	1,092	1,00	20,00	382.467,69	19,00	436.013,16	2.730.819,29
									2.995.600,22

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 396906916, por valor de $2.517.311,11 diferido a 36 cuotas cada una por valor de $69.925,309 más el IVA cumplido N°396906915 el cual asciende a $478.289,108 diferido a 6 cuota cada una por valor de $79.714,851, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Octubre de 2026 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 11783 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por HERNANDO RAIGOZA CHALARCA identificado con C.C. No. 10065388 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HERNANDO RAIGOZA CHALARCA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 18 E- 07 MZ A CS 3 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: HERNANDO RAIGOZA CHALARCA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 11783 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

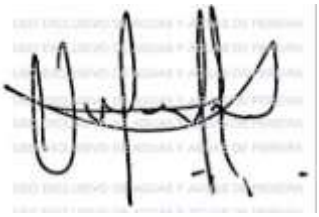
1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 282067-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSA CARDENAS** 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	**282067-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ROSA CARDENAS
Matrícula No	528653
Dirección para Notificación	CR 6 # 16- 50CENTRO

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6357516

Resolución No. 282067-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282067 de 20 DE OCTUBRE 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 20 DE OCTUBRE DE 2026 el (la) señor(a) ROSA CARDENAS identificado con C.C. No. 25036596, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 282067 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 528653 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 16- 50 ZONA SOCIAL, Barrio CENTRO en el periodo facturado 2026-10.

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).

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de “La facturación es igual al consumo” o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para

registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **528653**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	76 M3	2 M3	2 m3	2 m3	Cobro Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 de octubre de 2026, por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR N. H25SE001125, el cual registra una lectura acumulada de **1022 m3**. "No se detecta fuga en ninguna de la hidráulica del edificio, informa el usuario que cuando vinieron a tomar medicion no tomaron como siempre lo hacen en piso por piso, Informa el señor alex restrepo que en el edificio solo están habitado los apartamentos 8 el 4a y 4c el resto del edificio esta deshabitado desde el terremoto".

La usuaria debe tener en cuenta que la matricula N. **528653,** corresponde al área común del EDIFICIO TORREMOLINOS PH, por ende, es un multiusuario, es un SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

Se procedió a verificar en el sistema de información comercial el comportamiento de las hijas y no se observa anomalía alguna. De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes de Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **528653,** por la Empresa, respecto al periodo de **OCTUBRE DE 2026, ES CORRECTO**, los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general o totalizador, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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, númeral 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."

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

5. ***Multiusuarios.*** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ ***Artículo 75.*** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*
  (…)
  En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o

  conjunto multifamiliar.

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 ROSA CARDENAS identificado con C.C. No. 25036596 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) ROSA CARDENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 16- 50 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: ROSA CARDENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 528653 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

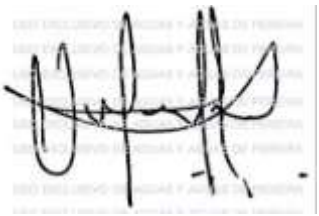
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 OCTUBRE 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. 282069-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN PABLO HERNANDEZ** 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	**282069-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN PABLO HERNANDEZ
Matrícula No	19607637
Dirección para Notificación	CR 15 # 178 - 02GALICIA BAJA

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6357147

Resolución No. 282069-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282069 de 20 DE OCTUBRE 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 20 DE OCTUBRE DE 2026 el señor JUAN PABLO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 18511963, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 282069 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19607637 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 15 # 178 - 02 AVE GALICIA CR 15# 178 - 02 GALICIA BAJA" LAS COLONIAS", Barrio GALICIA BAJA en los periodos facturado de 2026-9,2026-7,2026-8.

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 22 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA327864AA el cual registra una lectura acumulada de 123 m3. Con observacion: **"Previamente se llamo por via telefonica al reclamante y no contesta, ya en el predio se evidencia que no hay nadie, de nuevo se repite el preceso telefonico y se le informa al reclamante que el medidor registra con intervalos de minuto y medio, se le recomienda revisar la válvula sanitaria y asi mismo por petición del usuario se cierra la llave de paso"**

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 revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2026** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2026	Octubre	122	108	14	9
2026	Septiembre	108	94	14	7
2026	Agosto	94	81	13	5
2026	Julio	81	70	11	4

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 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 JUAN PABLO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 18511963 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN PABLO HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 178 - 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: JUAN PABLO HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19607637 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

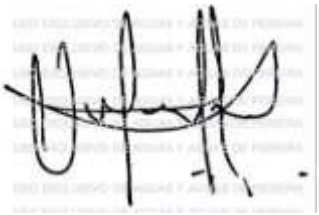
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 282148-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILLIAM HERNANDEZ** 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	**282148-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	WILLIAM HERNANDEZ
Matrícula No	1109149
Dirección para Notificación	CR 13 # 27 A- 38LA VICTORIA

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 282148-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282148 de 21 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2026 el señor WILLIAM HERNANDEZ identificado con C.C. No. 7843222, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario natural presentó RECLAMO No. 282148 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1109149 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 27 A- 38 , Barrio LA VICTORIA en el periodo facturado de 2026-10.

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)

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacía el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

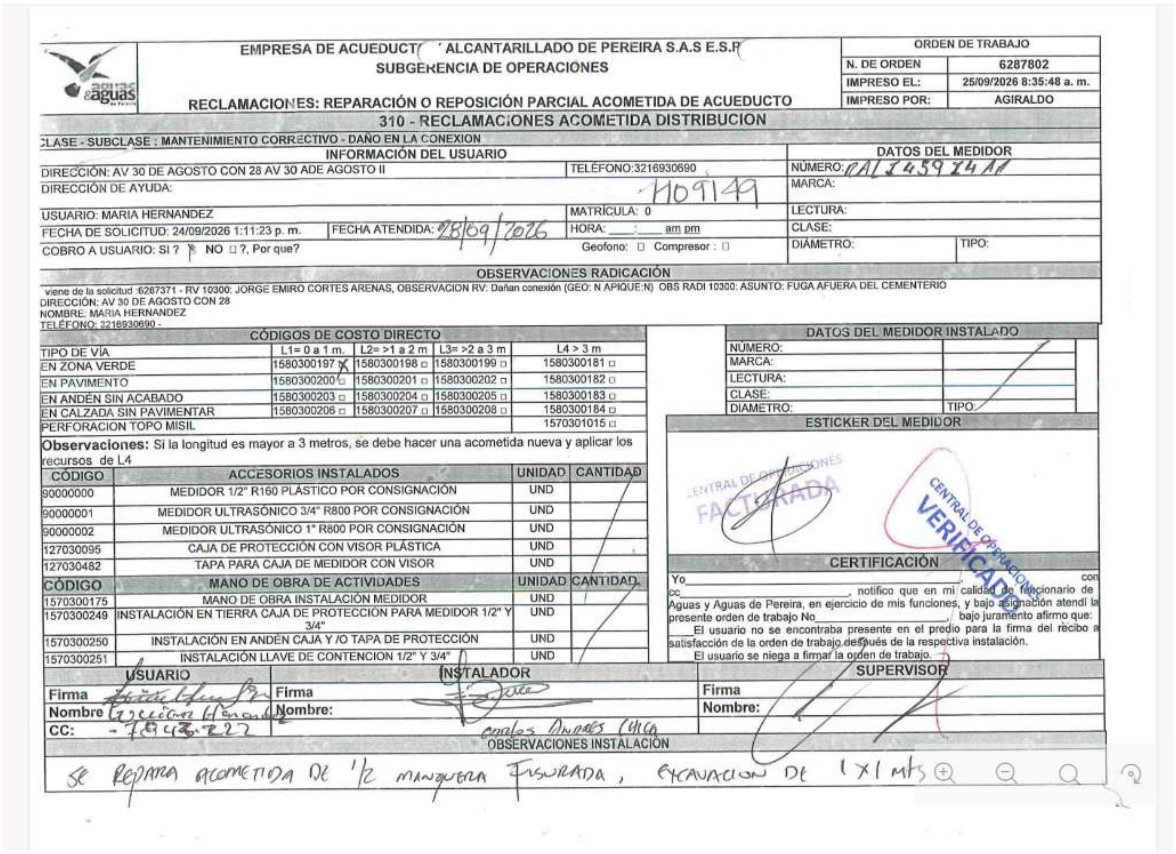
Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 396979942 y 396979941, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 1109149, correspondiente al predio ubicado en la CR 13 # 27 A- 38, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Se comisiono al grupo de agua potable quienes manifestaron que, Dando respuesta al Reclamo No. 282148 sobre la inconformidad por los cobros facturados a la matrícula N°1109149, se informa:

1. En el predio mencionado se realizó la reparación de la acometida con la orden de trabajo 6287802.

2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.

3. Se anexa orden de trabajo.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN 6287802
IMPRESO EL: 25/09/2026 8:35:48 a. m.
IMPRESO POR: AGIRALDO

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: AV 30 DE AGOSTO CON 28 AV 30 ADE AGOSTO II — TELÉFONO: 3216930690
DIRECCIÓN DE AYUDA: 109149
USUARIO: MARIA HERNANDEZ — MATRÍCULA: 0
FECHA DE SOLICITUD: 24/09/2026 1:11:23 p. m. — FECHA ATENDIDA: 25/09/2026 — HORA: ____ am pm
COBRO A USUARIO: SI ? X NO ☐ ?, Por que? — Geofono: ☐ Compresor : ☐

DATOS DEL MEDIDOR
NÚMERO: PAL 14594 AP
MARCA:
LECTURA:
CLASE:
DIÁMETRO: TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

viene de la solicitud :6287371 - RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Dañan conexión (GEO: N APIQUE:N) OBS RADI 10300: ASUNTO: FUGA AFUERA DEL CEMENTERIO
DIRECCIÓN: AV 30 DE AGOSTO CON 28
NOMBRE: MARIA HERNANDEZ
TELÉFONO: 3216930690 -

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VÍA	L1= 0 a 1 m.	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197 X	1580300198 ☐	1580300199 ☐	1580300181 ☐
EN PAVIMENTO	1580300200 ☐	1580300201 ☐	1580300202 ☐	1580300182 ☐
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 ☐	1580300204 ☐	1580300205 ☐	1580300183 ☐
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 ☐	1580300207 ☐	1580300208 ☐	1580300184 ☐
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015 ☐

Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO
NÚMERO:
MARCA:
LECTURA:
CLASE:
DIÁMETRO: TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

CENTRAL DE OPERACIONES FACTURADA — CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADA

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	
90000001	MEDIDOR ULTRASÓNICO 3/4" R800 POR CONSIGNACIÓN	UND	
90000002	MEDIDOR ULTRASÓNICO 1" R800 POR CONSIGNACIÓN	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	
CÓDIGO	**MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES**	**UNIDAD**	**CANTIDAD**
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4"	UND	

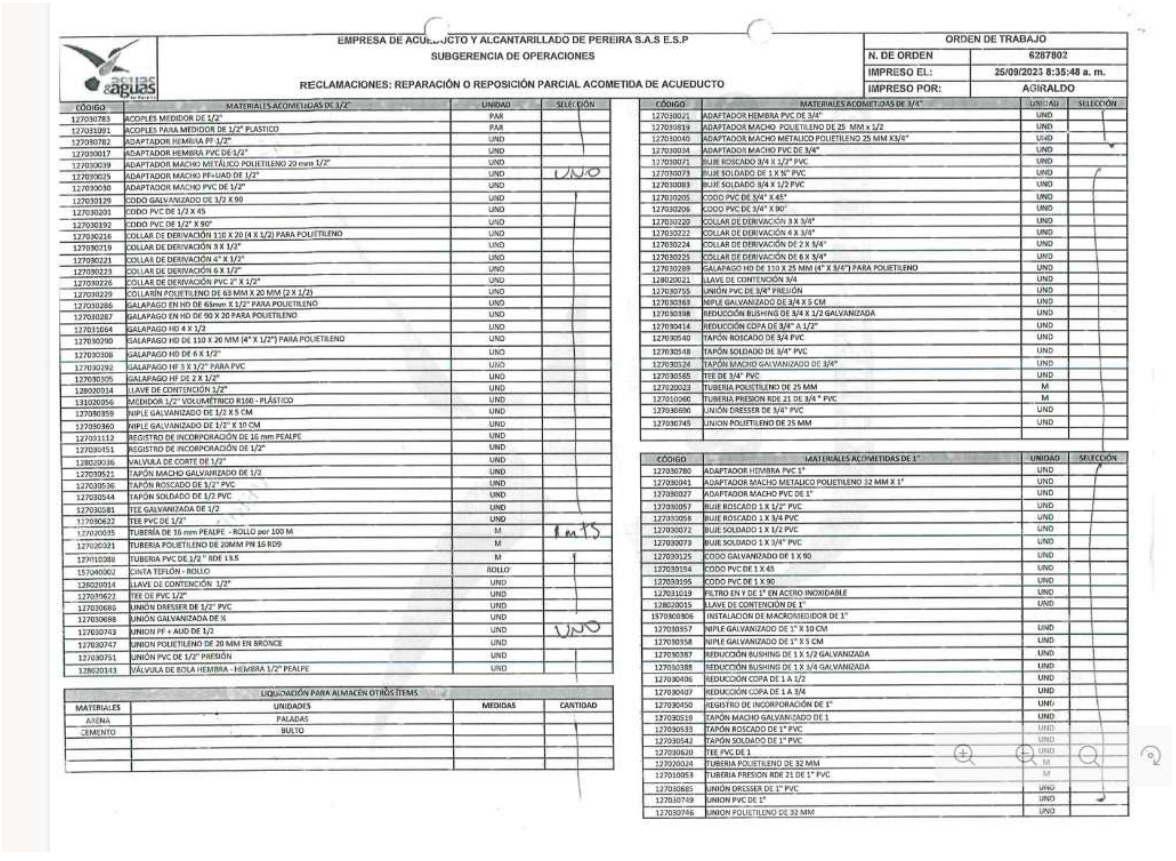
CERTIFICACIÓN

Yo _____ con cc _____, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No _____, bajo juramento afirmo que:
___El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma	Firma
Nombre Grecion Hernandez	Nombre: Carlos Andres Cuica	Nombre:
CC: 1.094.3.227		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Se Repara acometida de 1/2 manguera fisurada, excavacion de 1x1 mts



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN 6287802
IMPRESO EL: 25/09/2023 8:35:48 a. m.
IMPRESO POR: AGIRALDO

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLÁSTICO	PAR	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	UNO
127030030	ADAPTAOOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127030229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
127030286	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127031064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030622	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	1 mts
127020321	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13,5	M	
157040002	CINTA TEFLON - ROLLO	ROLLO	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
127030622	TEE DE PVC 1/2"	UND	
127030686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE ½	UND	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	UND	UNO
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

LIQUIDACIÓN PARA ALMACEN OTROS ITEMS			
MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	PALADAS		
CEMENTO	BULTO		

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X ½" PVC	UND	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127030209	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UND	
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127030398	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127030524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND	
127030585	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	M	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
127030041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	
127030027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127030058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UND	
127030072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND	
127030125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
127030154	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127030195	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127031019	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UND	
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UND	
1570300306	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"		
127030357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
127030358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
127030387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
127030407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND	
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127030519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127030533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127030542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127030620	TEE PVC DE 1	UND	
127020024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127010063	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
127030685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND	
127030749	UNION PVC DE 1"	UND	
127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND	

En consecuencia, el cumplido de la orden 6287802 es válido.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el

suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable**, el interés particular debe ceder ante el general, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados y el valor de las tarifas aplicadas para la reparación de la vivienda con matrícula 1109149.



Datos Radicación

		Predio	1109149	Número	6287802
Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION	Clase	MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
Fecha radicación	24/09/2026 1:11:23 p.	Vence	27/09/2026 1:11:23 p.	Solicitante	0 0
Observaciones	RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Dañan conexión (GEO: N APIQUE:N) OBS RADI 10300: ASUNTO: FUGA AFUERA DEL CEMENTERIO DIRECCIÓN: AV 30 DE AGOSTO CON 28				

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 6287802

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 I	4.902,53	0,003	1,00	20,00	980,51	19,00	1.117,78	7.000,81
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	4.027,08	0,002	1,00	20,00	805,42	19,00	918,17	5.750,67
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	1,00	20,00	1.435,74	19,00	1.636,74	10.251,20
1580300197	Reparación Acometida de acueducto en zona v	187.697,02	0,107	1,00	20,00	37.539,40	19,00	42.794,92	268.031,34

291.034,02

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N°396979942, por valor de $244.566,408 diferido a 18 cuotas cada una por valor de $13.587,023 más el IVA cumplido N°396979941,el cual asciende a $46.467,615 diferido a 1 cuota por ser un IMPUESTO NACIONAL, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Octubre de 2026 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 1109149 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por WILLIAM HERNANDEZ identificado con C.C. No. 7843222 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) WILLIAM HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 27 A-38 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: WILLIAM HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1109149 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

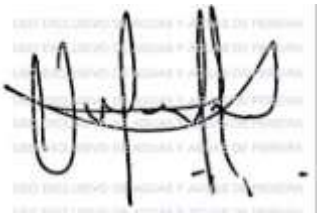
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 282168-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**282168-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE SANCHEZ
Matrícula No	853176
Dirección para Notificación	MZ A CS 5URBANIZACION HAMBURGO

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6365552

Resolución No. 282168-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282168 de 21 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2026 el señor JOSE SANCHEZ identificado con C.C. No. 76312097, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 282168 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 853176 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ A CS 5 , Barrio URBANIZACION HAMBURGO en los periodos facturados 2026-9,2026-10,2026-8.

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 **26 de Octubre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO "**Medidor gira con llaves cerradas, posible fuga interna, se requiere el geófono, medidor mide para dos locales.** ***Equipo de Medida H23VA851135 Lectura actual 126 m3".***

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Septiembre y Octubre 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 Septiembre el medidor avanzó de 106 m3 a 113 m3 arrojando una diferencia de 7 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

En el periodo de Octubre el medidor avanzó de 113 m3 a 122 m3 arrojando una diferencia de 9 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

Es de tener en cuenta la observación **"Medidor gira con llaves cerradas, posible fuga interna",** es posible que en el predio se presente una fuga interna, a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.

Ahora bien, al hacer un análisis de la visita realizada es posible que en el predio se presente una fuga interna, una vez aporte las pruebas de la revisión con el geófono y las reparaciones realizadas en el predio para subsanar la fuga interna, la Empresa determinará si es procedente la reliquidación de los periodos reclamados.

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. **853176** por la Empresa, respecto al período de **Septiembre y Octubre de 2026,** 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, núméral 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 SANCHEZ identificado con C.C. No. 76312097 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 JOSE SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ A 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: JOSE SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 853176 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

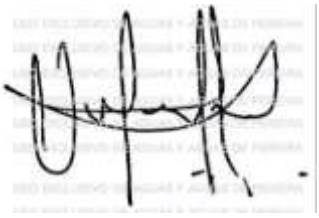
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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. 282231-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARNUBIA CARDONA** 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	**282231-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ARNUBIA CARDONA
Matrícula No	1502178
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 5ALTOS DE LLANO GRANDE

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6370007

Resolución No. 282231-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282231 de 22 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2026 la señora ARNUBIA CARDONA identificado con C.C. No. 39151841, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 282231 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1502178 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 5 , Barrio ALTOS DE LLANO GRANDE en el (los) periodo facturado 2026-10.

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 23 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Yheyson martinez como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° P1515MMRSA67865AA el cual registra una lectura acumulada de 1907 m3. “Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra solo cuando abren una llave dentro de la casa, el consumo es compartido para piso uno y dos , piso uno las instalaciones estan buenas, y en piso 2 no hay nadie”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1502178**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	1903 m3	1857 m3	46 m3	93 m3	consumo por diferencia más 47 m3 pendiente del periodo de agosto de 2026. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	1845 m3	1780 m3	65 m3	18 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 47 m3.

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado **el Medidor No. P1515MMRSA67865AA,** el cual presenta una lectura acumulada 1907 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE DE 2026,** ha facturado los

consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de agosto de 2026 el medidor registro 65 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 18 m3, dejando pendiente por facturar 47 m3, para el periodo de octubre de 2026 el medidor registro 46 m3 por diferencia de lectura más 47 m3 de consumo pendiente por facturar de agosto de 2026, para un total de 93 m3 facturados.

En visita de previa para investigar la causa del aumento se dejó la observación, “No se puede ingresar al predio ni hacer revisión ni tomar lectura predio solo medidor enrejado”.

Analizados los antecedentes comerciales, las lecturas registradas y la visita técn efectuada, se estableció que los consumos facturados corresponden a consum efectivamente registrados por el equipo de medida y que la Empresa aplicó correctame el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1502178,** La Empresa, respecto al período **OCTUBRE DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 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 ARNUBIA CARDONA identificado con C.C. No. 39151841 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) ARNUBIA CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 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: ARNUBIA CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1502178 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

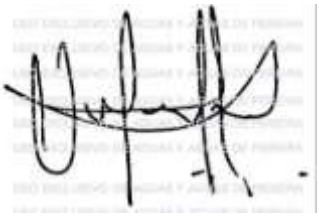
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 OCTUBRE 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. 282241-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALBERTO LOAIZA 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	**282241-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ALBERTO LOAIZA SALDARRIAGA
Matrícula No	1245943
Dirección para Notificación	MZ 46 CS 2 AVILLA SANTANA INTERMEDIO

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 282241-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282241 de 22 DE OCTUBRE DE 2026

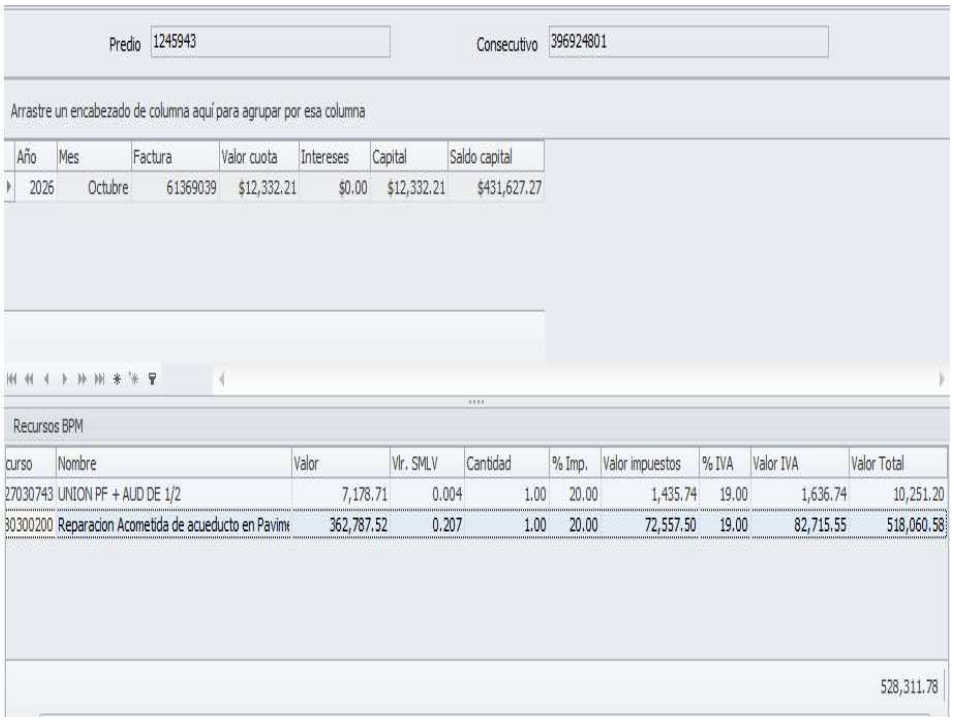
El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE OCTUBRE DE 2026 EL SEÑOR LUIS ALBERTO LOAIZA SALDARRIAGA identificado con C.C. No. 14944909, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 282241 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1245943 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 46 CS 2 A , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en el periodo facturado 2026-10.

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

En atención al reclamo presentado por el usuario respecto del cobro facturado en el período de octubre de 2026 por concepto de instalación domiciliaria de acueducto en la matrícula No. 1245943, estando este predio ubicado en la MZ 46 CS 2 A barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO, por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó la EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matrícula, mediante cumplido N° 396924801 y N. 396924800 y se le liquidaron los siguientes ítems:



Predio 1245943 Consecutivo 396924801

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2026	Octubre	61369039	$12,332.21	$0.00	$12,332.21	$431,627.27

Recursos BPM

curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
27030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7,178.71	0.004	1.00	20.00	1,435.74	19.00	1,636.74	10,251.20
30300200	Reparacion Acometida de acueducto en Pavim	362,787.52	0.207	1.00	20.00	72,557.50	19.00	82,715.55	518,060.58

528,311.78

De la revisión efectuada se encuentra que los valores cobrados fueron liquidados conforme a los conceptos registrados en la orden de trabajo ejecutada. No obstante, considerando las circunstancias particulares expuestas por el usuario y la evaluación realizada por el área competente, resulta procedente la aplicación de la garantía prevista en el artículo décimo segundo de la Directiva de Precios vigente, razón por la cual se recomienda anular el cumplido de la orden de trabajo No. 6204704.

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplido N° 396924801 y N. 396924800.

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

A fin de dar respuesta al reclamo No. 282241 sobre el cobro realizado al predio N° 1245943; una vez revisada se informa:

1. En el predio mencionado se realizó la reparación de la acometida con la orden de trabajo 6204704 el 23/09/2026. Previamente se había realizado en el mismo predio reparación de acometida con la orden de trabajo 4949350 el 16/02/2025.
2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo. No obstante, se aplica garantía con base en el artículo Décimo Segundo de la directiva de precios.
3. Se anexa orden de trabajo.

En consecuencia, se recomienda anular el cumplido de la orden N.6204704.

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

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE A MODIFICAR LOS COBROS REALIZADOS Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA N. 1245943 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE UNA (1) CUOTA**

LIQUIDADAS EN LA FACTURACIÓN DE OCTUBRE DE 2026.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38037** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-10	462	0	0	0	23978	-23978
IVA	2026-10	462	0	0	0	14059	-14059

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas**. . ***No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*** (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

*"**Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados.** La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

***1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALBERTO LOAIZA SALDARRIAGA identificado con C.C. No. 14944909 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS ALBERTO LOAIZA SALDARRIAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 46 CS 2 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALBERTO LOAIZA SALDARRIAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1245943 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

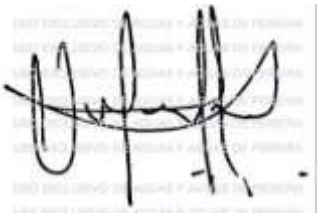
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 OCTUBRE 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. 282258-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA ALEXANDRA LOPEZ HERRERA** 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	**282258-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA ALEXANDRA LOPEZ HERRERA
Matrícula No	262675
Dirección para Notificación	CR 12 # 24- 29LAGO 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 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6370161

Resolución No. 282258-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282258 de 22 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2026 la señora CLAUDIA ALEXANDRA LOPEZ HERRERA identificado con C.C. No. 42096857, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 282258 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 262675 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 # 24- 29 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2026-10.

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 **26 de Octubre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **"Instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas. Equipo de medida P1915MMRAL123615AA lectura actual 220 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 período de Octubre 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 Octubre el medidor avanzó de 199 m3 a 218 m3 arrojando una diferencia de 19 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. **262675** por la Empresa, respecto al período de **Octubre 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, núméral 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 CLAUDIA ALEXANDRA LOPEZ HERRERA identificado con C.C. No. 42096857 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) CLAUDIA ALEXANDRA LOPEZ HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 24- 29 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: CLAUDIA ALEXANDRA LOPEZ HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 262675 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

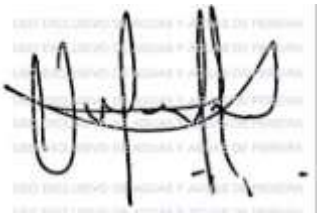
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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. 282323-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO JOSE VALENCIA** 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	**282323-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	HERNANDO JOSE VALENCIA
Matrícula No	912667
Dirección para Notificación	CL 12 # 19- 114 EDIF TORRES.DE.PINAR APTO 904PINARES 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6375791

Resolución No. 282323-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282323 de 23 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2026 el señor HERNANDO JOSE VALENCIA identificado con C.C. No. 4504300, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 282323 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 912667 Ciclo: 8 ubicada en:CL 12 # 19- 114 EDIF TORRES.DE.PINAR APTO 904 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el periodo facturado 2026-10

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

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 Octubre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ ***"se observa en terreno, que el consumo de julio a agosto se cobró por promedio y este no fue descontado, por favor verificar los consumos mencionados anteriormente, instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas. Equipo de medida P1815MMREL111614AA lectura 1078 m3"*.**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Agosto de 2026** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **7 m3** ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de agosto el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – CALAMIDAD DOMESTICA" por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "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... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

En el periodo de **OCTUBRE de 2026**, el lector logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 1048 m3 a 1074 m3 arrojando una diferencia de lectura de **26 m3 y el sistema facturó consumo de 29 m3**, y por error en el sistema no se descontó el consumo promedio facturado en el periodo de Agosto de 2026, por lo tanto, para la Empresa es procedente reliquidar el periodo de **Octubre de 2026 a 19 m3.**

En el periodo de Julio de 2026 el medidor avanzó de 1039 m3 a 1048 m3 arrojando una diferencia de 9 m3, los cuales se facturaron en su totalidad, y en el periodo de Septiembre de 2026 debido a la emergencia del sismo no se generó factura.

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. **912667** por la Empresa, respecto al período de **Octubre 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 **-85358** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-10	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-10	421	6	16	12819	34184	-21365
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-10	421	6	16	18498	49328	-30830
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-10	421	6	16	11754	31345	-19591
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-10	421	6	16	8146	21722	-13576
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-10	421	0	0	0	-1	1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *número 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 HERNANDO JOSE VALENCIA identificado con C.C. No. 4504300 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 HERNANDO JOSE VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 19- 114 EDIF TORRES.DE.PINAR APTO 904 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: HERNANDO JOSE VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 912667 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

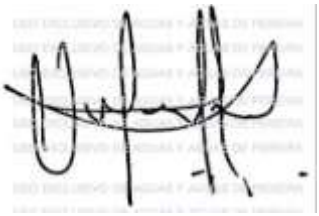
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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. 282303-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**282303-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ORLANDO LOPEZ
Matrícula No	19637727
Dirección para Notificación	CL 61 # 6 - 75 APTO 404SEC-D CIUCAFE

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6375797

Resolución No. 282303-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282303 de 23 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2026 el señor ORLANDO LOPEZ identificado con C.C. No. 19104828, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 282303 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19637727 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 61 # 6 - 75 APTO 404 EDIFICIO RESERVA DEL PARQUE, Barrio SEC-D CIUCAFE en el periodo facturado 2026-10.

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 Octubre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA ***"El Edificio cuenta con uso restringido y sufrió afectaciones en la fachada también internas se llama el usuario y se toca el timbre del predio el cual no contesta, por ende no sé permite ingreso a revisión , medidor se encuentra externo se revisa este medidor y no se identifican anomalías. Equipo de medida H23VA827067 Lectura actual 207 m3"*.**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Agosto de 2026** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **5 m3**, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de agosto el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – CALAMIDAD DOMESTICA" por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "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... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

En el periodo de **Octubre de 2026**, el lector logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 141 m3 a 204 m3 arrojando una diferencia de lectura de **63 m3**, el sistema ajusto el consumo y descontó los 5 m3 de consumo promedio facturado en el periodo de Agosto de 2026, por lo tanto, solo facturo **58 m3 en el periodo de Octubre de 2026**.

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. **19637727** por la Empresa, respecto al período de **Octubre de 2026,** 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.**

Verificado el historial de la matrícula, se evidenció que el inmueble se encontraba con medida de

suspensión en el marco de las acciones adoptadas por la Empresa debido a las afectaciones ocasionadas por el sismo del 10 de agosto de 2026. No obstante, al momento de efectuarse la lectura periódica del medidor, se reportó registro de consumo en el periodo de Octubre, situación que generó el levantamiento automático de la condición de suspensión al evidenciarse la utilización del servicio.

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, núméral 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 ORLANDO LOPEZ identificado con C.C. No. 19104828 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 ORLANDO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 61 # 6 - 75 APTO 404 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: ORLANDO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19637727 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

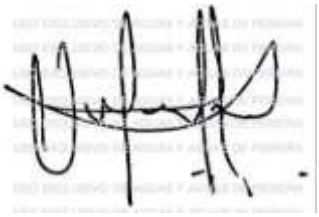
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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. 282419-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**282419-52**
Fecha Resolución	28 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	TATIANA CASTRO
Matrícula No	525279
Dirección para Notificación	MZ A CS 23POBLADO I

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6377649

Resolución No. 282419-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282419 de 26 DE OCTUBRE DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE OCTUBRE DE 2026 la señora TATIANA CASTRO identificado con C.C. No. 42160342, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 282419 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 525279 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ A CS 23 , Barrio POBLADO I en el periodo facturado 2026-10.

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 Octubre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***"Se observa que la palanca del agua stop se encuentra en mal estado, la usuaria manifiesta que ella está pendiente de que no vote agua, viven tres personas, predio con un baño, medidor funciona correctamente. Equipo de medida H21VA159832 Lectura actual 529 m3"*****.** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la falla que se está presentando en el sanitario por agua stop en mal estado, se le recomienda realizar el cambio de accesorios sanitarios así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

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

En el periodo de Octubre de 2026 el medidor avanzó de 497 m3 a 522 m3 arrojando una diferencia de 25 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. **525279** por la Empresa, respecto al período de **Octubre de 2026, SON CORRECTOS**, ya que el consumo elevado se está presentado por fallas en sanitario por agua stop, 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, númeral 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 TATIANA CASTRO identificado con C.C. No. 42160342 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) TATIANA CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ A CS 23 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: TATIANA CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 525279 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

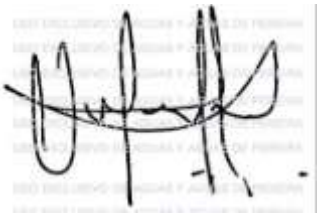
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon