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. 13797-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARLENE LOPEZ VELASQUEZ** 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	**13797-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARLENE LOPEZ VELASQUEZ
Matrícula No	912873
Dirección para Notificación	CR 3 D # 58- 53 MZ 23 CS 6SEC-B 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. 6375183

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 23 DE OCTUBRE DE 2026, la señora MARLENE LOPEZ VELASQUEZ, 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 Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 27 DE OCTUBRE DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P2015MMRAL133210AA que pertenece al predio con matricula No 912873, tenía una lectura acumulada de 945 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2026-10 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **912873**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia**	**Consumo Facturado**	**Observación**
Octubre	945 m3	945 m3	0 m3	20 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P2015MMRAL133210AA, registra una lectura N.945 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre de 2026,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **20 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2026,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a 0 m3 por que no se puedo tomar lectura.

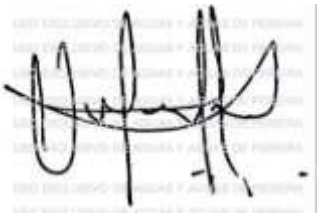
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **912873,** por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2026, serán objeto de modificación**, por lo 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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-75671** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 912873.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-10	414	0	20	0	61660	-61660
1090	2026-10	414	0	13	0	-15390	15390
1095	2026-10	414	0	13	0	-9780	9780
2500	2026-10	414	0	20	0	39181	-39181

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13782-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARIVEL MESA 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	**13782-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	CLARIVEL MESA MONTES
Matrícula No	1899228
Dirección para Notificación	MZ 41 CS 7 PS 4POBLADO II

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6357396

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE OCTUBRE DE 2026, el señor(a) CLARIVEL MESA MONTES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

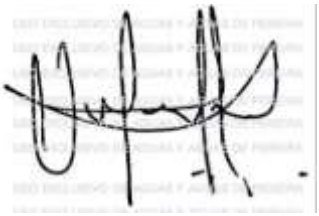
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 21 DE OCTUBRE DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor H24VA097579 que pertenece al predio con matricula No 1899228, tenía una lectura acumulada de 164 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2026-10 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 **-44016** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1899228.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-10	414	0	10	0	30830	-30830
67	2026-10	414	0	0	0	-2	2
3007	2026-10	414	0	0	-2	-1	-1
1090	2026-10	414	0	10	0	-3915	3915
2500	2026-10	414	0	10	0	19591	-19591
1095	2026-10	414	0	10	0	-2488	2488

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jazapata**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 16172-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ENITH RIVERA 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	**16172-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ ENITH RIVERA VALENCIA
Matrícula No	807651
Dirección para Notificación	CR 7 # 32- 22 PS 3SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 29 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
LUZ ENITH RIVERA VALENCIA
CR 7 # 32- 22 PS 3 - SECTOR 1 DE FEBRERO
Teléfono: 3117084682
PEREIRA

Radicación: No. 16172 Radicado el 27 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 807651 CR 7 # 32- 22 PS 3 - SECTOR 1 DE FEBRERO
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO YA QUE EL PREDIO TUVO AFECTACIONES DEBIDO AL -VER ANEXOS

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**, presentada con ocasión del terremoto ocurrido el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle que, una vez realizada la validación correspondiente, **no es procedente acceder a su petición**.

Lo anterior, teniendo en cuenta que durante la verificación efectuada se evidenció que el predio registró **movimientos y consumos a través del medidor**, situación que generó la **reactivación de la facturación del servicio de las matricula 807651**, evidenciando que la matrícula continuó presentando uso y condiciones para la prestación del servicio.

En consecuencia, no es posible efectuar la suspensión temporal solicitada, toda vez que esta figura aplica para inmuebles que no presentan utilización ni consumo del servicio y que, por sus condiciones, no pueden ser habitados temporalmente.

Agradecemos su comprensión y le informamos que, en caso de requerir información adicional o presentar nuevos elementos que considere pertinentes, podrá radicar una nueva solicitud para su respectiva evaluación.

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:

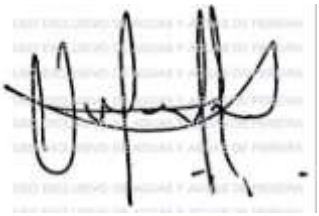
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) LUZ ENITH RIVERA VALENCIA, identificado con C.C. No 42102604 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) LUZ ENITH RIVERA VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 7 # 32- 22 PS 3 - SECTOR 1 DE FEBRERO 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 29 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. 16085-52 de 3 DE NOVIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROBERTO CORTES TOLEDO** 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	**16085-52**
Fecha Resolución	3 DE NOVIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ROBERTO CORTES TOLEDO
Matrícula No	859462
Dirección para Notificación	MZ A CS 10EL CARDAL

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, {VISTA_164.DOCU_FECHA$NRSN}

Señor (a):
ROBERTO CORTES TOLEDO
MZ A CS 10 - EL CARDAL
Teléfono: 3216712908 -3168295541
PEREIRA

Radicación: No. 16085 Radicado el 22 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 859462 MZ A CS 10 - EL CARDAL
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO POR DAÑOS PRESENTADOS DURANTE EL TERREMOTO -VER ANEXOS

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 859462**, 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:

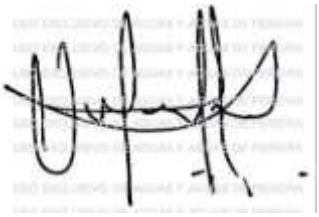
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) ROBERTO CORTES TOLEDO, identificado con C.C. No 12102617 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) ROBERTO CORTES TOLEDO enviando citación a Dirección de Notificación: MZ A CS 10 - EL CARDAL 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 {VISTA_164.DOCU_FECHA$NRSN}

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: desalazar
Revisó: {VISTA_164.USUARIO_REVISO$NRSN}

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. 16048-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**16048-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA GARCIA DE DIAZ
Matrícula No	195081
Dirección para Notificación	dianapatricadiaz@htomail.comPLAZA DE BOLIVAR

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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, 29 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
MARIA CRISTINA GARCIA DE DIAZ
dianapatricadiaz@htomail.com - PLAZA DE BOLIVAR
Teléfono: 3155337721
PEREIRA

Radicación: No. 16048 Radicado el 22 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 195081 CL 21 # 6- 16 - PLAZA DE BOLIVAR
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: INFORMACION DE LA AFECTACION: INHABITABILIDAD TEMPORAL, DEL 10/08/2026 AL 31/01/2027. SOLICITUD: SUSPENSION DEL SERVICIO.

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 195081**, 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:

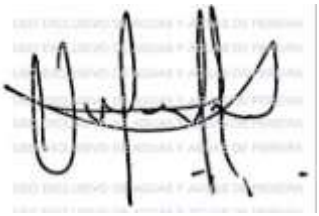
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) MARIA CRISTINA GARCIA DE DIAZ, identificado con C.C. No 24932893 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) MARIA CRISTINA GARCIA DE DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación: dianapatricadiaz@htomail.com - PLAZA DE BOLIVAR 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 29 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 15905-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA** 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	**15905-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA
Matrícula No	704049
Dirección para Notificación	CL 10 # 15 B- 28 APTO 103LOS ALPES

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, 29 DE OCTUBRE DE 2026

Señora:
LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA
CL 10 # 15 B- 28 APTO 103 - LOS ALPES
Teléfono: 3176691035
PEREIRA

Radicación: No. 15905 Radicado el 14 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 704049 CL 10 # 15 B- 28 APTO 103 - LOS ALPES
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO DEL SERVICIO DEL AGUA DEBIDO AL 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 704049**, 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:

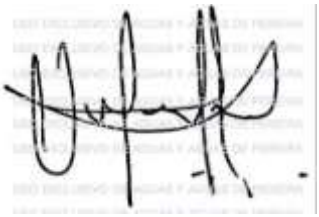
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA, identificado con C.C. No 42103560 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 10 # 15 B- 28 APTO 103 - LOS ALPES 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 29 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. 2599-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO** 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	**2599-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**ACCEDE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO
Matrícula No	735118
Dirección para Notificación	CL 3 # 18- 47SAN JUDAS

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, 29 DE OCTUBRE DE 2026

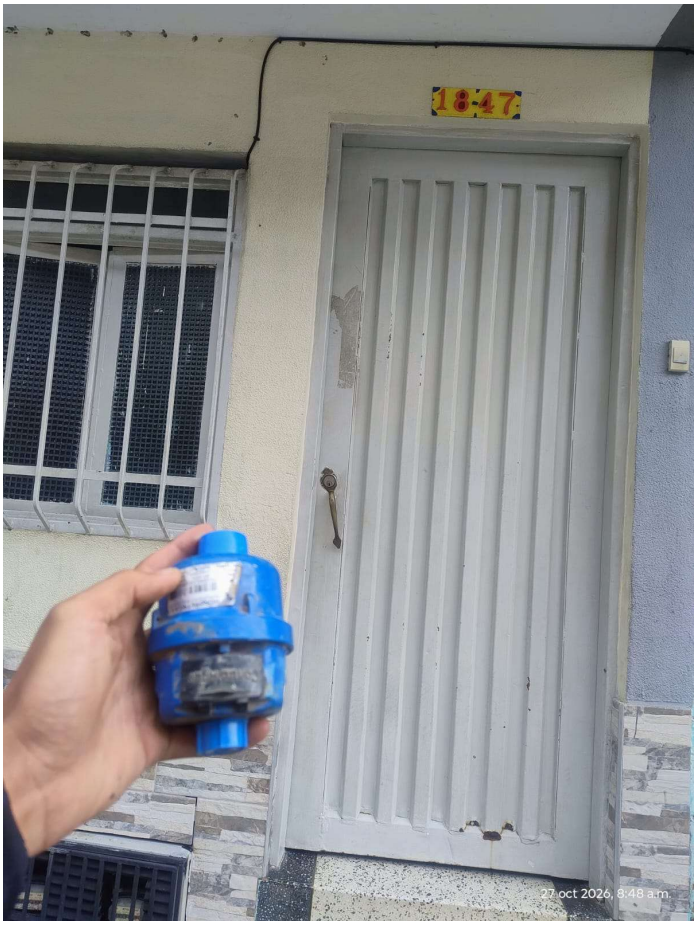
Señor (a):
URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO
CL 3 # 18- 47
Teléfono: 3127058500

Radicación: 2599 del 21 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 735118
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* USUARIO SOLICITA LA DEVOLUCION DEL MEDIDOR --- MANIFIESTA QUE VAN MAS DE 5 MESES SIN DARLE SOLUCION A LA DEVOLUCION DEL MEDIDOR ----- SOLICITA QUE SEA DEVUELTO EL MEDIDOR QUE FUE RETIRADO -----

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

En atención a su solicitud relacionada con la devolución del medidor retirado, nos permitimos informarle que, una vez verificado nuestro sistrma de informacion comercial, se evidenció que el equipo de medida fue entregado el dia 27 de Octubre de octubre de 2026 a las 8:47 a.m,
se anexa soporte de la entrega.



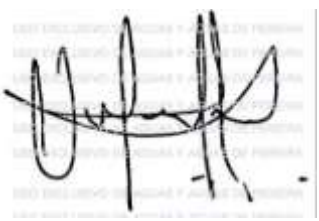
Por lo brevemente expuesto, **el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO identificado con C.C. No. 10098174 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO enviando citación a Dirección de Notificación: CL 3 # 18- 47 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 tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23957-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Recurso No	**23957-52**
Fecha Resolución Recurso	29 DE OCTUBRE DE 2026
RECLAMO	281803 de 7 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ELSY GALLEGO PINEDA
Identificación del Peticionario	42100208
Matrícula No.	19627265
Dirección para Notificación	AV 30 DE AGOSTO # 74 - 05 TORRE 2 APTO 501 POR AV 30 DE AGOSTO

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23957-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23957 DE 13 DE OCTUBRE DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 281803 DE 5 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora GLORIA ELSY GALLEGO PINEDA, identificada con cédula de ciudadanía No. 42100208 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 281803-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19627265 Ciclo 12, ubicada en la dirección AV 30 DE AGOSTO # 74 - 05 TORRE 2 APTO 501 CANA DULCE APARTAMENTOS, Barrio POR AV 30 DE AGOSTO en el periodo facturado 2026-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE OCTUBRE DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIA INCONFORME CON EL CONSUMO FACTURADO EN EL PERIODO DE OCTUBRE DE 2026 DE 32 M3, SOLICITA REVISIÓN Y RELIQUIDACIÓN, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 281803-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó el CONTRATISTA DE WORLDTEK 19 como funcionario de la Empresa, determinó que: Vigilante que se encuentra en el momento de turno no permite el ingreso ya que usuario no contesta teléfono dice que sin autorización de usuario no se puede ingresar*
>
> ***Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio identificado con matrícula No. 19627265, se ha facturado de la siguiente manera:***

Período	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
jun-26	33 m^3	33 m^3	0 m^3	0 m^3	facturación por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
jul-26	68 m^3	33 m^3	35 m^3	3 m^3	facturación por promedio, pendientes por facturar 32 m3 (Art. 146-Ley 142/94)
ago-26	70 m^3	68 m^3	2 m^3	2 m^3	facturación por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)



Fotografía tomada el 15 de junio de 2026, para la facturación del periodo de junio de 2026

Medidor A19FA280234 – lectura 33 m3



Fotografía tomada 16 de julio de 2026 para la facturación del periodo de julio de 2026

Medidor A19FA280234 – lectura 68 m3



Fotografía tomada el 19 de agosto de 2026 para la facturación del periodo de agosto de 2026

Medidor A19FA280234 – lectura 70 m3

Revisados los registros históricos de consumo y las fotografías tomadas durante la actividad de lectura, se evidenció que para el período de junio de 2026 el medidor registraba una lectura de 33 m³ y en el período de julio de 2026 registró una lectura de 68 m³, presentando un avance real de 35 m³, situación que fue registrada y soportada fotográficamente por el personal encargado de la toma de lecturas.

Asimismo, se verificó que para el período de agosto de 2026 la lectura registrada fue de 70 m³, lo que representa un avance de 2 m³ respecto de la lectura anterior, consumo que fue facturado de manera correcta conforme a la diferencia de lecturas registrada por el aparato de medida.

Una vez presentado el presente reclamo, se envió personal técnico del área de Servicio al Cliente con el fin de verificar las instalaciones hidráulicas del inmueble y descartar posibles inconsistencias o anomalías que justificaran el consumo reclamado. No obstante, según el informe emitido por el CONTRATISTA WORLDTEK, se dejó constancia de la siguiente observación:

"Vigilante que se encuentra en el momento de turno no permite el ingreso ya que usuario no contesta teléfono, dice que sin autorización de usuario no se puede ingresar"

De acuerdo con lo anterior, no fue posible efectuar la revisión técnica de las instalaciones internas del inmueble, toda vez que el personal autorizado por la Empresa no pudo ingresar al predio para realizar las verificaciones correspondientes. En consecuencia, la Empresa no contó con los elementos técnicos necesarios para determinar las causas del consumo reclamado ni para corroborar las condiciones internas de las instalaciones hidráulicas reportadas por la usuaria.

En este sentido, se recuerda al usuario que, cuando una reclamación requiera la práctica de visitas técnicas para la verificación de las condiciones del servicio, deberá facilitar el acceso al inmueble o autorizar el ingreso del personal designado por la Empresa, con el fin de realizar las inspecciones necesarias que permitan una adecuada atención y análisis de la solicitud.

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

De acuerdo con la revisión efectuada a los registros del Sistema de Información Comercial y a las fotografías de lectura tomadas en terreno, se verificó que para el período de junio de 2026 el medidor registraba una lectura de 33 m³, para julio de 2026 una lectura de 68 m³, evidenciándose un avance real de 35 m³, y para agosto de 2026 una lectura de 70 m³, correspondiente a un consumo de 2 m³. Dichas lecturas coinciden con los registros históricos obrantes en el sistema y constituyen evidencia del consumo efectivamente registrado por el aparato de medida.

En consecuencia, al encontrarse las lecturas debidamente soportadas, no evidenciarse errores de medición o facturación y no haberse podido realizar la inspección técnica del inmueble por falta de autorización de ingreso, se concluye que los consumos facturados a la matrícula No. 19627265 son correctos y corresponden a los consumos registrados por el medidor, razón por la cual no procede reliquidación alguna, de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 06 de Octubre de 2026 donde

se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 70 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se observa que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de Julio de 2026 el medidor registro 35 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 3 m3, dejando pendiente por facturar 32 m3, para el periodo de Octubre de 2026 el medidor registro **no registro consumo, la Empresa facturó los cargos fijos** más 32 m3 de consumo pendiente por facturar de julio, para un total de **32 m3** facturados.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de OCTUBRE DE 2026, cobrando 0 m3, consumo por diferencia de lectura.

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

Se comisiona al grupo de medición para que realicen seguimiento al medidor, ya que el predio tiene nivel de ocupación de una persona con bajo consumo, pero se observa que lleva dos periodos sin registrar consumo.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-256060** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-10	483	0	0	-2	-1	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-10	483	0	32	0	57911	-57911
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-10	483	0	32	0	98656	-98656

CONSUMO ACUEDUCTO	2026-10	483	0	32	0	62690	-62690
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-10	483	0	0	-3	-1	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-10	483	0	32	0	36799	-36799

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por GLORIA ELSY GALLEGO PINEDA en contra de la Resolución No. 281803-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

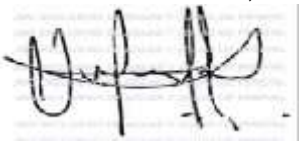
ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 19627265 la suma de **-256060**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE OCTUBRE DE 2026



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. 282336-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELSE JANET OCAMPO CASTAÑEDA** 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	**282336-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ELSE JANET OCAMPO CASTAÑEDA
Matrícula No	1672898
Dirección para Notificación	CS 52FINCAS GALICIA

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. 6375159

Resolución No. 282336-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282336 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 la señora ELSE JANET OCAMPO CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1088296853, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 282336 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1672898 Ciclo: 16 ubicada en:CS 52 LT 16 LAS COLONIAS II -, Barrio FINCAS GALICIA en los periodos facturados 2026-9,2026-10.

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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE OCTUBRE DE 2026 realizada por JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL039666AA el cual registra una lectura acumulada de 4668 m3. “Previamente se ha llamado por via telefonica al reclamante para poder ubicar el predio, en este sector muchas casas no tienen nomenclatura y otras se repite el número, al encontrar la casa se observa que tiene candado, no hay nadie, habita una persona especial, el medidor tiene la llave de paso cerrada que al abrirla registra constantemente, se cierra de nuevo la llave”.

En primer término, se le hace saber al peticionario que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de junio de 2026.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario

discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

CONCEPTO SSPD 102 DE 2005 OFICINA JURIDICA

El término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación es el establecido en el inciso 3º. del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Al respecto esta Oficina Asesora Jurídica señaló lo siguiente mediante concepto SSPD 20021300000672:

El inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Bajo el entendido que el termino del artículo 154 citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1672898**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia**	**Consumo Facturado**	**Observación**
Octubre	4668 m3	4668 m3	0 m3	106 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	4668 m3	4664 m3	4 m3	4 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. M1315MMCEL039666AA, lectura N.4668 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre de 2026,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **106 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2026,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a 0 m3 por diferencia de lectura.

Respecto al periodo de septiembre de 2026, se confirma el consumo facturado ya que fue por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1672898,** 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".

Respecto a los pretensiones del usuario

1. Investigación técnica y detallada de los consumos registrados

Se verificó que sobre los consumos registrados entre abril y agosto de 2026 ya existe pronunciamiento de fondo mediante el reclamo No. 280793 del 28 de septiembre de 2026. En consecuencia, dichos períodos adquirieron firmeza y no son objeto de nuevo análisis dentro de la presente actuación.

Respecto de los períodos de septiembre y octubre de 2026, se verificó que:

- Septiembre de 2026 fue facturado por **diferencia de lectura**, registrándose un consumo de 4 m³.
- Octubre de 2026 fue facturado por **promedio**, registrándose inicialmente 106 m³.

Durante la visita técnica realizada se evidenció que el medidor no se encuentra frenado y que al abrir la llave de paso el equipo registra movimiento constante, razón por la cual se concluye que la facturación por promedio de octubre no corresponde al consumo real del período. Por lo anterior, **se accede a reliquidar el consumo facturado en octubre de 2026 a cero (0) m³**.

2. Revisión técnica del medidor y verificación de posibles anomalías

La Empresa realizó visita técnica al inmueble. Durante la inspección se encontró que el predio permanecía cerrado con candado y sin presencia de usuarios.

Se observó que la llave de paso se encontraba cerrada; sin embargo, al abrirla el medidor comenzó a registrar consumo de manera constante, situación que podría estar asociada a una fuga interna o a una condición propia de las instalaciones hidráulicas del inmueble.

Por lo anterior, si requiere una inspección más especializada, se recomienda realizar una revisión mediante geófono particular. Actualmente la Empresa no está prestando este servicio, por lo que podrá acudir a un proveedor especializado que permita identificar el punto exacto de una posible fuga y proceder a su reparación. Una vez efectuada la revisión, se recomienda informar a la Empresa sobre los resultados obtenidos.

3. Verificación del funcionamiento, identificación y correspondencia del medidor

La Empresa efectuó visita técnica al inmueble y verificó la correspondencia del equipo de medida con la matrícula objeto de reclamación. Asimismo, se constató que el medidor registra correctamente el paso de agua cuando se habilita el suministro, por lo que no se evidenció daño o frenado del equipo de medida.

4. Visitas técnicas realizadas durante los últimos meses

Se verificó la existencia de dos visitas técnicas relacionadas con el inmueble:

- **Visita 1:** Observación: "Predio desocupado".

- **Visita 2:** Observación: "Predio solo. Medidor no registra".

Adicionalmente, dentro de la investigación adelantada para analizar los consumos registrados, se realizó una nueva visita técnica en la cual se evidenció que al abrir la llave de paso el medidor comenzó a registrar de manera continua.

5. Explicación de consumos superiores al promedio histórico

Los consumos correspondientes a los períodos comprendidos entre abril y agosto de 2026 ya fueron objeto de análisis dentro del reclamo No. 280793 del 28 de septiembre de 2026, actuación que se encuentra en firme.

En consecuencia, la Empresa no emite un nuevo pronunciamiento sobre dichos períodos dentro de la presente resolución.

6. Investigación sobre desviación significativa del consumo

La Empresa adelantó las verificaciones técnicas correspondientes, incluyendo visitas al inmueble y revisión del comportamiento del medidor. Como resultado de dichas actuaciones no se evidenciaron anomalías atribuibles al sistema de medición o a la prestación del servicio por parte de la Empresa.

No obstante, durante la visita se observó registro permanente del medidor al abrir la llave de paso, razón por la cual se recomienda la revisión particular de las instalaciones internas mediante geófono especializado.

7. Se verificó que la deuda actualmente registrada no corresponde exclusivamente a los consumos reclamados en la presente petición ni se originó en un único período de facturación.

De acuerdo con el estado de cuenta de la matrícula, al período de octubre de 2026 se registra un saldo total de $10.806.510, de los cuales $10.527.930 corresponden a cartera acumulada de períodos anteriores y $278.580 al valor corriente del período facturado.

Se constató que dicho saldo es consecuencia de la acumulación de facturas pendientes de pago durante aproximadamente 71 meses, e incluye conceptos asociados a la prestación de los servicios de acueducto y aseo, así como los intereses de mora generados por la falta de pago oportuno.

Para el período corriente de octubre de 2026 se facturaron, entre otros, los conceptos de consumo de acueducto, cargo fijo de acueducto, cargo fijo de aseo, cargos variables de aseo, subsidios aplicados conforme a la normatividad vigente e intereses de mora sobre las obligaciones vencidas.

Por lo anterior, se concluye que la deuda actualmente registrada no obedece únicamente a los consumos objeto de reclamación, sino a la acumulación histórica de obligaciones facturadas y no canceladas dentro de la relación contractual existente entre la usuaria y la Empresa.

8. Reliquidación de valores facturados

No procede reliquidar los consumos facturados en períodos anteriores que ya fueron analizados y decididos mediante actuaciones que se encuentran en firme.

Sin embargo, atendiendo los resultados de la visita técnica realizada dentro del presente trámite, **se accede a reliquidar el consumo facturado por promedio en octubre de 2026 a cero (0) m³**.

9. Discriminación de la deuda actual

La deuda registrada en la matrícula asciende aproximadamente a **$10.806.510**, correspondiente a facturación acumulada por un período aproximado de 71 meses sin pago.

La discriminación detallada de cada concepto puede consultarse en el estado de cuenta de la matrícula, documento que hace parte de los soportes de la facturación.

10. Estado actual del servicio

Se verificó que actualmente el inmueble continúa contando con servicio de acueducto. Si bien la matrícula presenta una deuda significativa, se evidencia que el suministro aún se encuentra habilitado.

Igualmente, se constató que mes a mes se han generado las órdenes operativas correspondientes para la gestión de la cartera pendiente.

11. Condiciones técnicas para el restablecimiento o normalización del servicio

Durante la visita no fue posible inspeccionar las instalaciones internas debido a que el inmueble se encontraba cerrado y sin ocupantes.

No obstante, se verificó que al abrir la llave de paso el medidor registra consumo continuo, motivo por el cual se recomienda adelantar una revisión especializada mediante geófono particular para identificar posibles fugas ocultas o consumos no visibles en la red interna.

12. Situación de vulnerabilidad manifestada por la usuaria

La Empresa toma nota de la situación personal y económica expuesta por la peticionaria. Sin embargo, las condiciones de vulnerabilidad alegadas no constituyen causal legal para desconocer los consumos efectivamente registrados ni para extinguir obligaciones derivadas de la prestación del servicio público domiciliario.

Las decisiones adoptadas en la presente actuación se fundamentan en los resultados de las verificaciones técnicas realizadas y en las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y del Contrato de Condiciones Uniformes.

13. Entrega de facturas, lecturas, actas y demás soportes

La información relativa a lecturas, registros del medidor, facturación y demás antecedentes comerciales reposa en el sistema de información de la Empresa.

Teniendo en cuenta que no se registra correo electrónico autorizado para remisión digital de documentos, la usuaria podrá solicitar y reclamar las copias que requiera en el Centro de Servicios de la Empresa, donde se le podrá suministrar el histórico detallado de lecturas, consumos y facturación disponible.

14. Razones técnicas que sustentan los valores facturados

La Empresa verificó que los consumos facturados corresponden a los registros obtenidos mediante el medidor instalado en el inmueble y a las modalidades de facturación aplicadas en cada período, ya sea por diferencia de lectura o por promedio cuando las circunstancias operativas así lo requirieron.

Respecto del período de octubre de 2026, al evidenciarse que la facturación se realizó por promedio y que las verificaciones efectuadas permiten concluir que dicho cobro no refleja el consumo real del período, se accede a su reliquidación a cero (0) m³.

No es procedente modificar ni reliquidar los consumos correspondientes a los períodos de abril a septiembre de 2026, por cuanto los mismos ya fueron objeto de análisis dentro del reclamo No. 280793 del 28 de septiembre de 2026 y dicha decisión se encuentra en firme. No obstante, se accede a reliquidar el consumo facturado por promedio en el período de octubre de 2026 a cero

(0) m³. Asimismo, se recomienda efectuar una revisión especializada de las instalaciones internas mediante geófono particular para descartar la existencia de fugas ocultas.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-190038** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-10	421	0	13	0	-17624	17624
AJUSTE A LA DECENA	2026-10	421	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-10	421	0	106	0	207659	-207659

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por ELSE JANET OCAMPO CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1088296853 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) ELSE JANET OCAMPO CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 52 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: ELSE JANET OCAMPO CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1672898 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

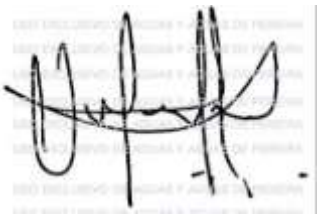
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 282326-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**282326-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CAROLINA ARBOLEDA PATIÑO
Matrícula No	1275619
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 14VILLA SANTANA MONSERRATE

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. 6375155

Resolución No. 282326-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282326 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 la señora MARIA CAROLINA ARBOLEDA PATIÑO identificado con C.C. No. 1088348871, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 282326 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1275619 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 14 , Barrio VILLA SANTANA MONSERRATE 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 884155**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	330 m3	268 m3	62 m3	62 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **26 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 predio colapso por el sismo, ocurrido en el mes de agosto. Y las personas que residen allí, viven en una en ramada improvisada, que le. ayudaron a construir los mismos vecinos, hace 2 meses se reparó fuga interna en la acometida, que surte al lavadero, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra. Lectura Actual: 332 m3, medidor N. C18LA405781".**

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afecto el consumo de los periodos de **octubre 2026** y la Empresa no investigo correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 26 de octubre de 2026, se

evidencia que la usuaria reparo fuga interna que se presentaba en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **octubre de 2026**, generando cobro por promedio de **3 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

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. **884155,** por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2026, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-278121** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-10	408	3	13	-3552	-15390	11839
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-10	408	3	13	-2257	-9780	7523
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-10	408	3	62	5877	121461	-115584
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-10	408	3	62	9249	191147	-181898
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-10	408	0	0	-4	-3	-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,** 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 MARIA CAROLINA ARBOLEDA PATIÑO identificado con C.C. No. 1088348871 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CAROLINA ARBOLEDA PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CAROLINA ARBOLEDA PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1275619 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

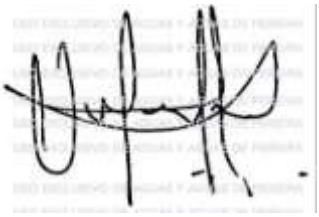
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 282306-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CONSUELO GARCIA LAVERDE** 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	**282306-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CONSUELO GARCIA LAVERDE
Matrícula No	80671
Dirección para Notificación	CR 9 # 11- 34PARQUE LA LIBERTAD

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 6375151

Resolución No. 282306-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282306 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 la señora MARIA CONSUELO GARCIA LAVERDE identificado con C.C. No. 42092919, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 282306 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 80671 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 11- 34 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1674480**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	1866 m3	1840 m3	26 m3	26 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **28 de octubre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **JHON FERNANDO RENDÓN, "Daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo, medidor N. P1515MMRSA76531AA, lectura actual N. 1877 m3***".*** Se desvirtuó error del lector.

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.

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. **1674480,** por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2026, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por agua stop,** que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será 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 MARIA CONSUELO GARCIA LAVERDE identificado con C.C. No. 42092919 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CONSUELO GARCIA LAVERDE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 11- 34 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CONSUELO GARCIA LAVERDE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la

Matrícula No. 80671 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

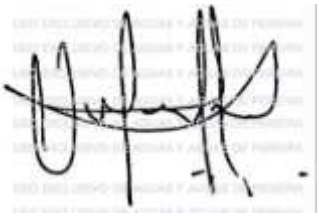
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 282256-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR ALEXANDER GONZALEZ 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	**282256-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	OSCAR ALEXANDER GONZALEZ HERRERA
Matrícula No	326314
Dirección para Notificación	CR 8 B # 31 B- 62 PS 2SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6369997

Resolución No. 282256-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282256 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 OSCAR ALEXANDER GONZALEZ HERRERA identificado con C.C. No. 10026151, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 282256 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 326314 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 8 B # 31 B- 62 PS 2 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE OCTUBRE DE 2026 realizada por DIEGO FERNANDO PACHON VALBUENA 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° H25VA492929 el cual registra una lectura acumulada de 248 m3. “Predio en colapsó, llave de paso cerrada”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **326314**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	248 m3	156 m3	92 m3	22 m3	Cobro por promedio Dejando pendiente por facturar 70 m3 (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. H25VA492929, con lectura N.248 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre de 2026,** el lector reportó en el sistema la novedad de “**alto”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **22 m3,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **octubre de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 149: *De la revisión previa. “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”.*

El consumo promedio que se le facturó al predio, *con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales,* ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio presenta una desviación significativa del consumo, por ende, mientras la empresa investiga la causa se debe facturar consumo promedio, así entonces, se aclara que se dejó pendiente por facturar 70 m3.

No obstante, teniendo en cuenta que el usuario informa que el predio se encuentra colapsado y sin uso del servicio debido a las afectaciones ocasionadas por el evento sísmico, la presente solicitud será remitida al **Grupo de Facturación y Cartera** con el fin de que evalúe la exclusión del consumo que actualmente se encuentra pendiente de facturación y se abstenga de generar dicho cobro mientras se analiza la situación particular del inmueble.

Sin perjuicio de lo anterior, se le recuerda al usuario que deberá verificar periódicamente el estado de las instalaciones hidráulicas y mantener cerrada la llave de paso del predio. Se precisa además que esta actuación constituye una medida excepcional asociada a las condiciones actuales del inmueble, por lo que la Empresa **no accederá a nuevas reliquidaciones o disminuciones de consumos por la misma causal**, siendo responsabilidad del usuario adoptar las medidas necesarias para evitar consumos, fugas o registros en el equipo de medida.

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. 326314,** por la Empresa, respecto a los períodos de **octubre de 2026, ES CORRECTO**, 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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por OSCAR ALEXANDER GONZALEZ HERRERA identificado con C.C. No. 10026151 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) OSCAR ALEXANDER GONZALEZ HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 B # 31 B- 62 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR ALEXANDER GONZALEZ HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 326314 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

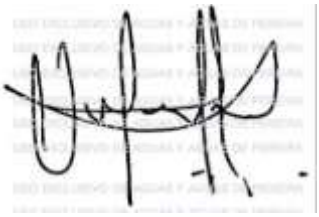
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 282094-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RIGOBERTO 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	**282094-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	RIGOBERTO CARDONA
Matrícula No	776369
Dirección para Notificación	CR 13 # 24- 68 LC 00OLAYA 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

Visita No. 6357135

Resolución No. 282094-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282094 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 RIGOBERTO CARDONA identificado con C.C. No. 18509244, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 282094 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 776369 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 24-68 LC 00 , Barrio OLAYA HERRERA 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó el señor Jose Gabriel Garcia como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° H20VA452956 el cual registra una lectura acumulada de 154 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado predio con baño, trabajan dos personas, medidor funciona correctamente"**

Se revisó 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, el medidor presentó una diferencia de **11 m3, avanzó de 142 a 153 m3**, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 RIGOBERTO CARDONA identificado con C.C. No. 18509244 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) RIGOBERTO CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 24-68 LC 00 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: RIGOBERTO CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 776369 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

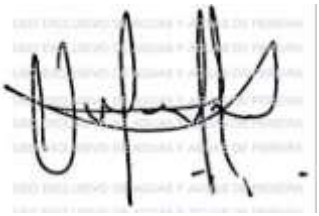
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto 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 29 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. 282052-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIANA YELIPZA MEJIA ROMAN** 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	**282052-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ELIANA YELIPZA MEJIA ROMAN
Matrícula No	19640064
Dirección para Notificación	elianamejia68@gmail.comCAMPO ALEGRE

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. 6357394

Resolución No. 282052-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282052 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 (la) señor(a) ELIANA YELIPZA MEJIA ROMAN identificado con C.C. No. 1088296353, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 282052 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19640064 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 82 # 37 - 68 TORRE E APTO 705 CONJUNTO RESIDENCIAL BOSQUES DE BAMBU, Barrio CAMPO ALEGRE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-8,2026-9,2026-10.

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 21 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) 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° H23VA793353 el cual registra una lectura acumulada de 73 m3. Desde portería llaman a la reclamante y dice estar distante del predio.
A un asi autorizan a revisar el medidor y apartir de este no se observan anomalías.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **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	Fec de lect
2026	Octubre	72	66	6	17/10/2026 7:52:00 a. m.
2026	Septiembre	66	61	5	16/09/2026 7:58:27 a. m.
2026	Agosto	61	55	6	18/08/2026 7:53:16 a. m.

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.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de **AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2026,** reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

Respecto de la inconformidad manifestada por la usuaria frente al valor facturado en el período de septiembre de 2026 por aproximadamente $90.410,00, se verificó en el sistema comercial que dicha factura fue generada con edad 2, situación que implica la acumulación de valores correspondientes a más de un período de facturación.

En efecto, se evidenció el siguiente comportamiento de la facturación:

Período	Factura	Valor
ago-26	61055280	$ 49.800,00
sep-26	61238582	$ 90.410,00
oct-26	61422135	$ 49.770,00

De acuerdo con la información comercial consultada, la factura del período septiembre de 2026 refleja un valor superior al habitual debido a que fue emitida con edad 2, incorporando valores acumulados de períodos anteriores, razón por la cual el monto facturado resulta superior al registrado en los períodos de agosto y octubre.

Así las cosas, no se evidencia un cobro indebido ni una duplicidad de consumos, toda vez que los valores facturados obedecen a la aplicación normal del proceso de facturación y a los consumos efectivamente registrados por el medidor del inmueble, los cuales fueron cobrados conforme a la normatividad vigente.

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 ELIANA YELIPZA MEJIA ROMAN identificado con C.C. No. 1088296353 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) ELIANA YELIPZA MEJIA ROMAN enviando citación a Correo Electrónico:, elianamejia68@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ELIANA YELIPZA MEJIA ROMAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19640064 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

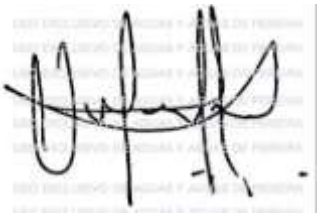
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 282030-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **REINERIO JARAMILLO CORREA** 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	**282030-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	REINERIO JARAMILLO CORREA
Matrícula No	245746
Dirección para Notificación	CL 22 # 15- 41CENTENARIO

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. 6352361

Resolución No. 282030-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282030 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 REINERIO JARAMILLO CORREA identificado con C.C. No. 4390743, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 282030 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 245746 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 22 # 15- 41 , Barrio CENTENARIO 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, calificación)

Ante su solicitud, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.245746 se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
OCT	127 m^3	101 m^3	26 m^3	26 m^3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó el señor REINERIO JARAMILLO CORREA 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° H25VA498868 el cual registra una lectura acumulada de **136 m3.** ***Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa, se revisan las instalaciones del primer piso y en momento de visita no se detectan fugas.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

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 alta utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **26 m^3 (avanzó de 101 m^3 a 127 m^3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo,

no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 REINERIO JARAMILLO CORREA identificado con C.C. No. 4390743 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 REINERIO JARAMILLO CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 15- 41 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: REINERIO JARAMILLO CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 245746 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

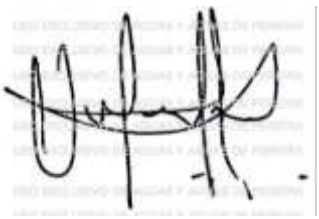
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
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. 282022-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MILVIA JIMENEZ** 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	**282022-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE NOVIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE NOVIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MILVIA JIMENEZ
Matrícula No	338608
Dirección para Notificación	CR 14 # 31- 32SAN NICOLAS

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 6352359

Resolución No. 282022-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 282022 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 la señora MILVIA JIMENEZ identificado con C.C. No. 3802191, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 282022 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 338608 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 14 # 31- 32 , Barrio SAN NICOLAS en los periodos facturados 2026-9,2026-10.

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)

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2026,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **34 m³** y **36 m³**, en el Periodo de **Septiembre** avanzó de **5 m³ a 39 m³** y en el Periodo de **Octubre de 2026** avanzó de **39 m³ a 75 m³** y prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora MILVIA JIMENEZ 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° H26VA197133 el cual registra una lectura acumulada de **84 m3.** ***Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa, se revisan las instalaciones y en momento de visita no se detectan fugas***. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira

en los periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2026, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

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 desde el 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 MILVIA JIMENEZ identificado con C.C. No. 3802191 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MILVIA JIMENEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 31- 32 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: MILVIA JIMENEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 338608 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

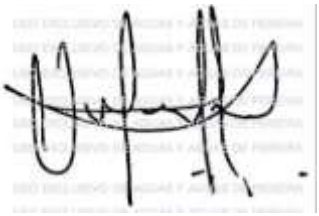
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon