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. 281473-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MYRIAM 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:

Resolución No	**281473-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MYRIAM PINEDA
Matrícula No	170001
Dirección para Notificación	CL 18 # 15- 24MEJIA ROBLEDO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6288756

Resolución No. 281473-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281473 de 25 DE SEPTIEMBRE 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 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora MYRIAM PINEDA identificado con C.C. No. 24730266, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 281473 consistente en: TERMINACIÓN DEL CONTRATO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 170001 Ciclo: 4 ubicada en:CL 18 # 15- 24 , Barrio MEJIA ROBLEDO en el periodo facturado 2026-9

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 definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó YEIMI LISETH AGUIRRE GUERRERO como funcionario de la Empresa. ***Se visita predio el cual indican que sufrió afectaciones en mampostería tras el sismo y se encuentra inhabitado, no se observa ningún aviso de uso restringido o peligro de colapso en la fachada, se contacta a la usuaria la cual indica que requiere la suspensión temporal del servicio.***

En atención a su solicitud de suspensión temporal del servicio de acueducto, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira 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 N° 170001**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

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

Así mismo, se informa que la matrícula será objeto de suspensión mientras persistan las condiciones que dieron lugar a dicha medida. No obstante, es importante precisar que esta suspensión se mantendrá únicamente en tanto el equipo de medición no registre consumos.

En caso de que el medidor presente registros y se evidencie una diferencia de lectura que

demuestre el uso efectivo del servicio, la medida de suspensión será levantada automáticamente, toda vez que ello constituye prueba de que existe consumo en el inmueble y, por tanto, continúa la utilización del servicio prestado por la Empresa.

En consecuencia, la suspensión de la matrícula está condicionada a la ausencia de consumo registrado por el equipo de medida, situación que será objeto de seguimiento por parte de la Empresa.

Adicionalmente, se informa que la suspensión del servicio ha sido aplicada sobre la **matrícula 170001**. No obstante, en caso de que el predio sea objeto de demolición total como consecuencia de la emergencia presentada, el usuario deberá radicar una nueva solicitud ante la Empresa para la inactivación de la matrícula, aportando los documentos que acrediten dicha situación. Lo anterior, toda vez que la suspensión del servicio no implica la cancelación o inactivación automática de la matricula.

FUNDAMENTOS LEGALES

EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA, consagra en la CLÁUSULA 12 TERMINACIÓN

Por parte del suscriptor o usuario

El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberá:

a. Dar preaviso, de conformidad con el artículo 133.21 Ley 142 de 1994.

b. Pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.

Cuando por mutuo acuerdo lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados…

…si la Empresa no ha recibido ningún tipo de oposición se dará por terminado el contrato previa cancelación de todas las obligaciones a cargo de la cuenta derivadas de la prestación del servicio para poder quedar a paz y salvo por todo concepto para con la Empresa.

Por parte de la Empresa.

La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte definitivo del servicio en los siguientes eventos:

e. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.

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 MYRIAM PINEDA identificado con C.C. No. 24730266 por concepto de TERMINACIÓN DEL CONTRATO 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

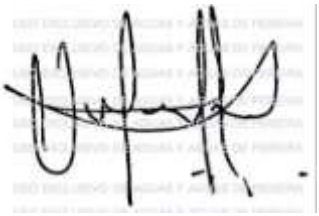
la señora MYRIAM PINEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 15- 24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MYRIAM PINEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 170001 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 15 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. 281477-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCY RODRIGUEZ** 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	**281477-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCY RODRIGUEZ
Matrícula No	1418375
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 2VILLA DE LA PAZ

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 281477-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281477 de 25 DE SEPTIEMBRE 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 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora MARTHA LUCY RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 25080429, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281477 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1418375 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 2 , Barrio VILLA DE LA PAZ en el periodo facturado 2026-9.

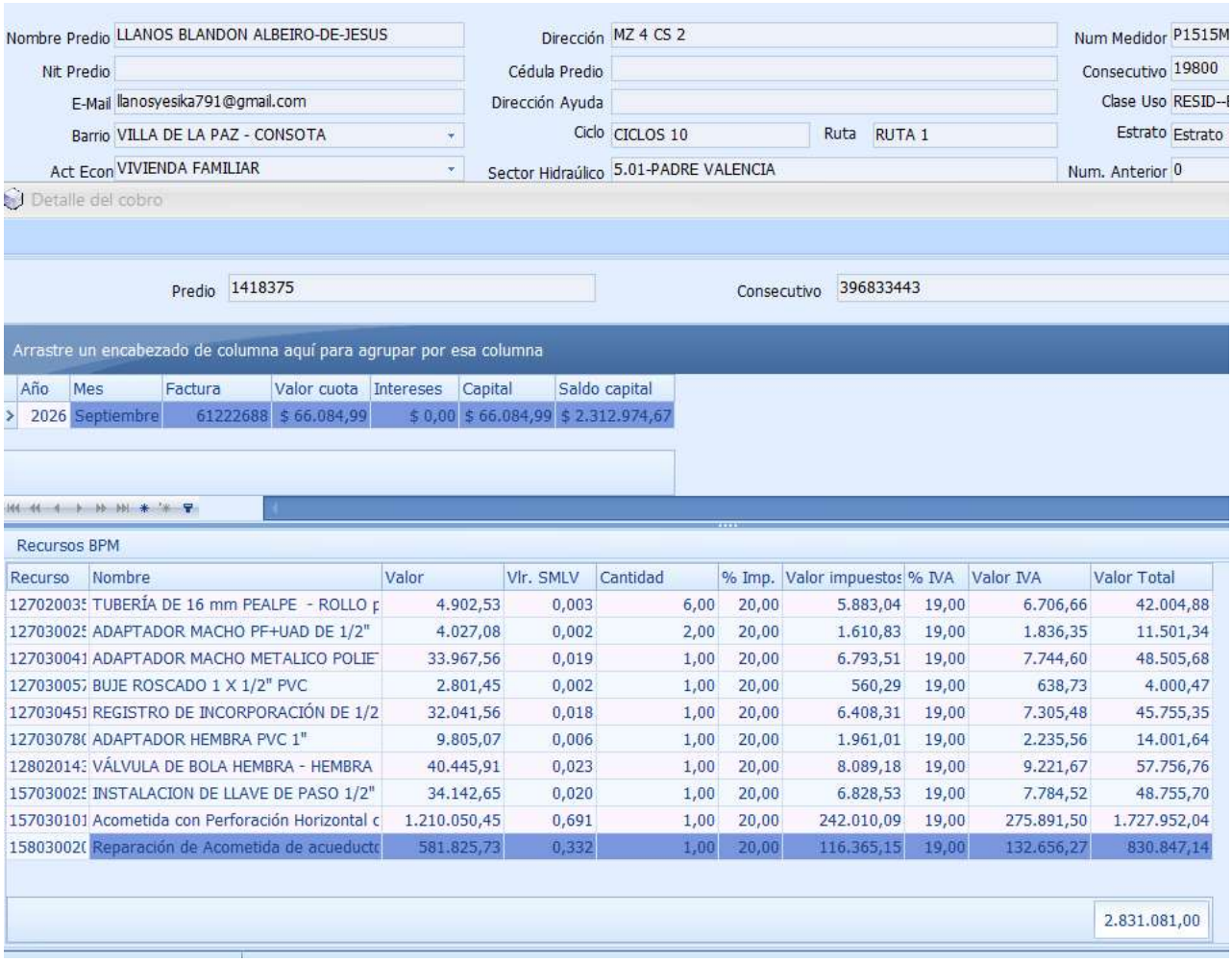
Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y calificación)

Ante su solicitud, se corrobora que al predio de matrícula **N° 1418375** se le han generado cobro por concepto de instalación domiciliaria que se dan por el Cambio de Acometida de Acueducto por daño en la conexión, con los cumplidos por instalación domiciliaria e IVA **Nro 396833443 y Nro. 396833442 respectivamente,** con un valor de **$ 2.831.081,oo pesos** diferidos a **36 cuotas** y el IVA a **6 cuotas**, y de las cuales ya se han facturado **una cuota**, según lo evidencia nuestro sistema de información comercial así:



Primer Nombre	ALBEIRO	Nombre Predio	LLANOS BLANDON ALBEIRO-DE-JESUS	Dirección	MZ 4 CS 2						
Segundo Nombre	DE JESUS	Nit Predio		Cédula Predio							
Primer Apellido	LLANOS	E-Mail	llanosyesika791@gmail.com	Dirección Ayuda							
Segundo Apellido		Barrio	VILLA DE LA PAZ - CONSOTA	Ciclo	CICLOS 10						
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	5.01-PADRE VALENCI						
Resumen	Otros cobros										
Diferidos	Duplicados										
Servicio											
Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num.
Servicio : ACUEDUCTO											
396833443	INST.DOM ACUEDUCTO	17/09/2026	DIFER	VIGENTE	2026	Agosto	$2.379.059,664	$66.084,991	$2.312.974,673	$2.312.974,67	
396833442	IVA	17/09/2026	DIFER	VIGENTE	2026	Agosto	$452.021,332	$75.336,889	$376.684,443	$376.684,443	
							$ 2.831.081,00		$ 2.689.659,1		

De igual modo, se comparte la información detallada de los recursos utilizados facturados en la Instalación domiciliaria y las cuotas facturadas así:



Nombre Predio	LLANOS BLANDON ALBEIRO-DE-JESUS	Dirección	MZ 4 CS 2	Num Medidor	P1515M
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	19800
E-Mail	llanosyesika791@gmail.com	Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--
Barrio	VILLA DE LA PAZ - CONSOTA	Ciclo	CICLOS 10	Ruta	RUTA 1
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	5.01-PADRE VALENCIA	Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio 1418375 Consecutivo 396833443

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2026	Septiembre	61222688	$ 66.084,99	$ 0,00	$ 66.084,99	$ 2.312.974,67

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO p	4.902,53	0,003	6,00	20,00	5.883,04	19,00	6.706,66	42.004,88
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	4.027,08	0,002	2,00	20,00	1.610,83	19,00	1.836,35	11.501,34
127030041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIE	33.967,56	0,019	1,00	20,00	6.793,51	19,00	7.744,60	48.505,68
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	2.801,45	0,002	1,00	20,00	560,29	19,00	638,73	4.000,47
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2	32.041,56	0,018	1,00	20,00	6.408,31	19,00	7.305,48	45.755,35
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	9.805,07	0,006	1,00	20,00	1.961,01	19,00	2.235,56	14.001,64
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA	40.445,91	0,023	1,00	20,00	8.089,18	19,00	9.221,67	57.756,76
157030025	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2"	34.142,65	0,020	1,00	20,00	6.828,53	19,00	7.784,52	48.755,70
157030101	Acometida con Perforación Horizontal c	1.210.050,45	0,691	1,00	20,00	242.010,09	19,00	275.891,50	1.727.952,04
158030020	Reparación de Acometida de acueducto	581.825,73	0,332	1,00	20,00	116.365,15	19,00	132.656,27	830.847,14

2.831.081,00

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el Cambio de la acometida de Acueducto, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron para ejecutar la solicitud del predio reclamante **No. 1418375,** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

De igual forma, se remite su solicitud a la Subgerencia de Operaciones, de lo cual, el equipo técnico informa que:

En atención a su solicitud se verifican los cobros de la OT 6163264

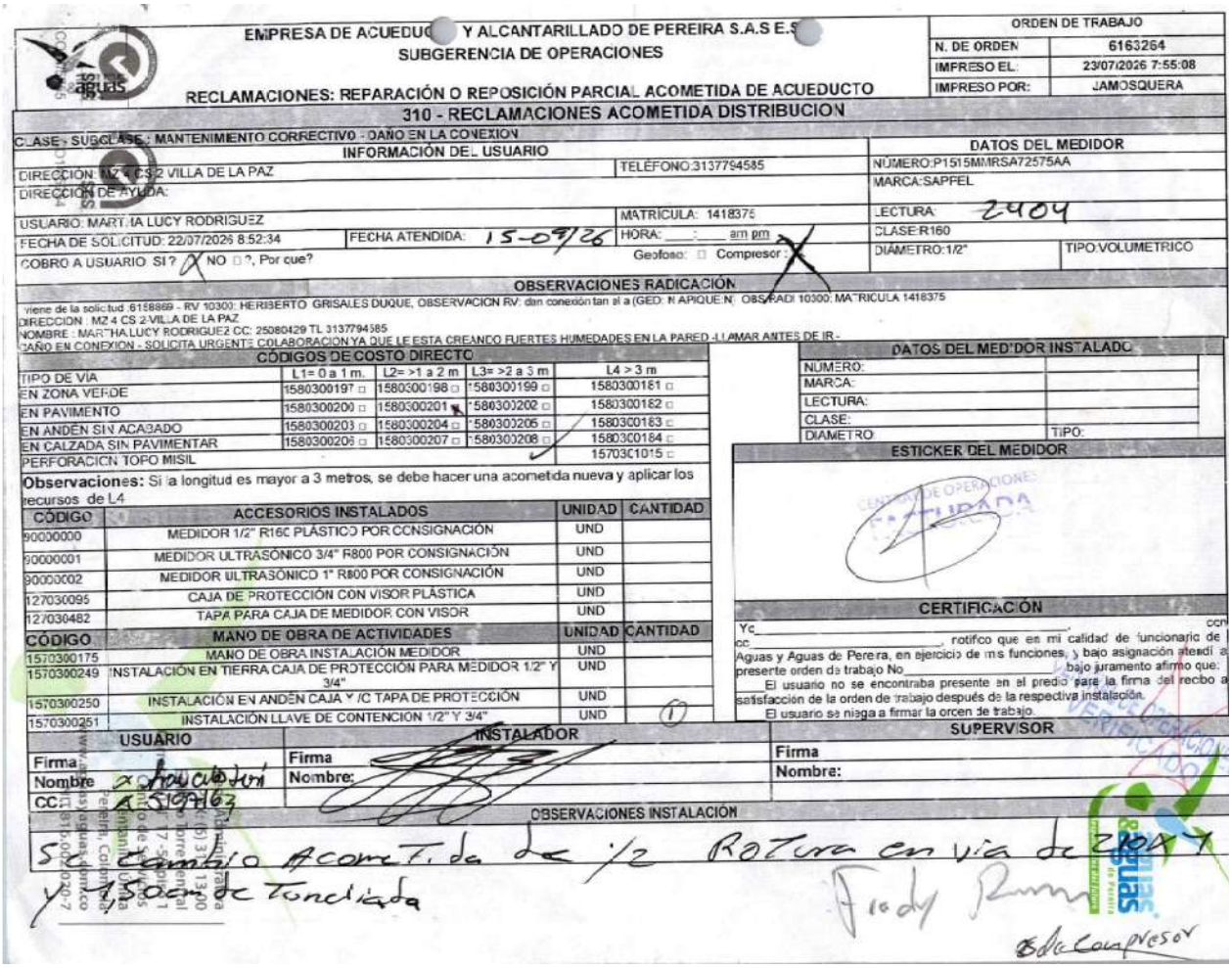
1. ***Se realizo el cobro del recurso "TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M" con código 127020035 cantidad 6.***
2. ***Se realizo el cobro del recurso "ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2" con código 127030025 cantidad 2.***
3. ***Se realizo el cobro del recurso "ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1" con código 127030041 cantidad 1.***
4. ***Se realizo el cobro del recurso "BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC con código 127030057 cantidad 1.***
5. ***Se realizo el cobro del recurso "REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2" con código 127030451 cantidad 1.***
6. ***Se realizo el cobro del recurso "ADAPTADOR HEMBRA PVC 1" con código***

127030780 cantidad 1.

7. ***Se realizo el cobro del recurso "VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE con código 128020143 cantidad 1.***
8. ***Se realizo el cobro del recurso "INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾" con código 1570300251 cantidad 1.***
9. ***Se realizo el cobro del recurso "Acometida con Perforación Horizontal con Topo Misil con código 1570301015 cantidad 1.***
10. ***Se realizo el cobro del recurso "Reparación de Acometida de acueducto en Pavimento L= 2 m con código 1580300201 cantidad 1.***

De acuerdo a la revisión se verifican que los cobros corresponden con la ejecución de la orden de trabajo.

Se adjunta la Orden de trabajo **Nro.6163264** referenciada, con la firma y aceptación del usuario, así:



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

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 6163264
IMPRESO EL: 23/07/2026 7:55:08
IMPRESO POR: JAMOSQUERA

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCION: MZ 4 CS 2 VILLA DE LA PAZ
TELÉFONO: 3137794585
DIRECCION DE AYUDA:
USUARIO: MARTHA LUCY RODRIGUEZ
MATRICULA: 1418375
FECHA DE SOLICITUD: 22/07/2026 8:52:34
FECHA ATENDIDA: 15-07/26
HORA: ___:___ am pm
COBRO A USUARIO SI? X NO ☐ ?, Por que?
Geofono: ☐ Compresor: X

DATOS DEL MEDIDOR
NUMERO: P1515MMRSA72575AA
MARCA: SAPPEL
LECTURA: 2404
CLASE: R160
DIAMETRO: 1/2"
TIPO: VOLUMETRICO

OBSERVACIONES RADICACIÓN

viene de la solicitud 6158869 - RV 10300: HERIBERTO GRISALES DUQUE, OBSERVACION RV: dan conexión tan al a (GED: N APIQUE:N OBSERADI 10300: MATRICULA 1418375
DIRECCION : MZ 4 CS 2 VILLA DE LA PAZ
NOMBRE : MARTHA LUCY RODRIGUEZ CC: 25080429 TL 3137794585
DAÑO EN CONEXION - SOLICITA URGENTE COLABORACION YA QUE LE ESTA CREANDO FUERTES HUMEDADES EN LA PARED -LLAMAR ANTES DE IR -

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VIA	L1= 0 a 1 m.	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197 ☐	1580300198 ☐	1580300199 ☐	1580300181 ☐
EN PAVIMENTO	1580300200 ☐	1580300201 ☐	1580300202 ☐	1580300182 ☐
EN ANDEN SIN ACABADO	1580300203 ☐	1580300204 ☐	1580300205 ☐	1580300183 ☐
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 ☐	1580300207 ☐	1580300208 ☐	1580300184 ☐
PERFORACION TOPO MISIL				15703C1015 ☐

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

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO

NUMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIAMETRO:	TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

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

CERTIFICACIÓN

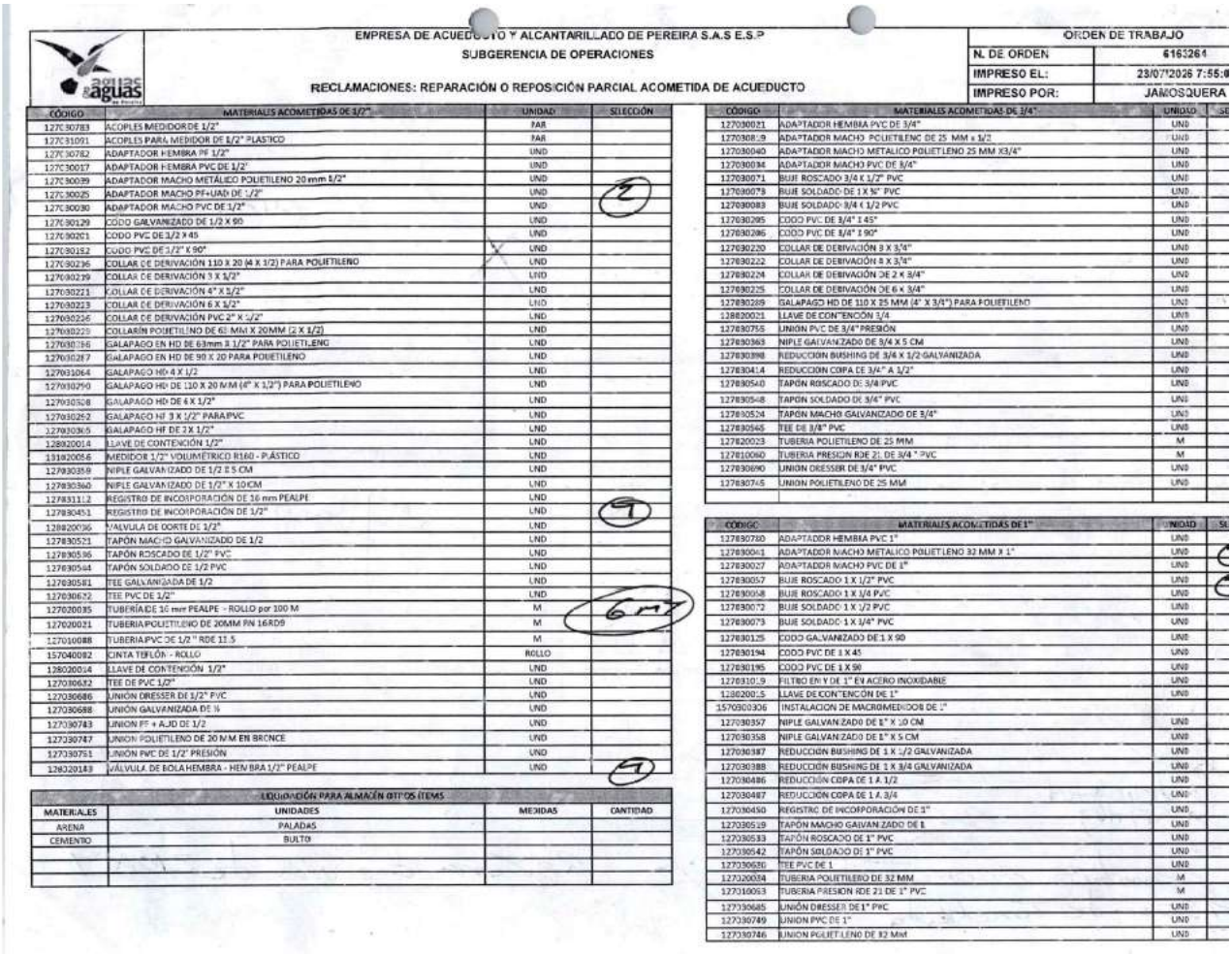
Yo _____, con cc _____, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No. _____ bajo juramento afirmo que:
___ El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción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

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre:	Nombre:
CC: 1.510.163		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Se cambio Acometida de 1/2 Rotura en via de 2m x 1.50m de Longitud

Fredy Ramos
Ayudante Compresor



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 6163264
IMPRESO EL: 23/07/2026 7:55:0
IMPRESO POR: JAMOSQUERA

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127C30783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127C31091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127C30782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127C30017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127C30039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127C30025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	2
127C30030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127C30129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127C30201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127C30182	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127C30236	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127C30239	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127C30221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127C30223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127C30226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127C30225	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20MM (2 X 1/2)	UND	
127C30286	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127C30287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127C31064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127C30290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127C30308	GALAPAGO HD DE 4 X 1/2"	UND	
127C30252	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127C30305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
128C20014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131C20056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
127C30359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127C30360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10CM	UND	
127C31112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127C30451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	9
128C20036	VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127C30521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127C30536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127C30564	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127C30581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127C30632	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127C20035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	6m
127C20021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
127C10088	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13.5	M	
157C40082	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
128C20014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
127C30632	TEE DE PVC 1/2"	UND	
127C30686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127C30688	UNIÓN GALVANIZADA DE ½	UND	
127C30743	UNION PF + AJD DE 1/2	UND	
127C30747	UNION POLIETILENO DE 20 M M EN BRONCE	UND	
127C30751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128C20143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	1

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SE
127C30021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127C30819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
127C30040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
127C30034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127C30071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127C30078	BUJE SOLDADO DE 1 X ¾" PVC	UND	
127C30083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127C30295	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127C30286	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127C30220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
127C30222	COLLAR DE DERIVACIÓN 8 X 3/4"	UND	
127C30224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127C30225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
127C30289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UND	
128C20021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
127C30755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	
127C30363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127C30398	REDUCCION BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127C30414	REDUCCION COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
127C30540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127C30548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127C30524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND	
127C30565	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127C20023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127C10060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	M	
127C30690	UNION DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127C30745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SE
127C30780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
127C30041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	1
127C30027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
127C30057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	1
127C30058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UND	
127C30072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UND	
127C30073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND	
127C30125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
127C30194	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127C30195	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127C30109	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UND	
128C20015	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UND	
1570C00306	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"		
127C30357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
127C30358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
127C30387	REDUCCION BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127C30388	REDUCCION BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127C30486	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
127C30487	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND	
127C30430	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127C30519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127C30533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127C30542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127C30686	TEE PVC DE 1	UND	
127C20034	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127C10063	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
127C30685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND	
127C30749	UNION PVC DE 1"	UND	
127C30746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND	

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

Por otro lado, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble,*** siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas,** como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

Cabe anotar que, ante pruebas fehacientes, es el usuario responsable de la acometida del predio y los accesorios de la misma.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria por el Cambio de Acometida realizado en el predio, **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando cobro la instalación domiciliaria requeridas en el predio para el cambio de acometida de Acueducto y se realizaron los cobros necesarios de acuerdo a los recursos utilizados en este proceso relacionado en la solicitud, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora MARTHA LUCY RODRIGUEZ, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. *En ningún*

caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994*. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

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 MARTHA LUCY RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 25080429 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARTHA LUCY RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 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: MARTHA LUCY RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1418375 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

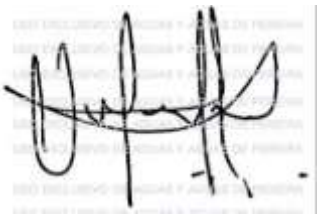
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 15 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. 281481-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NUBIA BETANCURTH CASTAÑO** 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	**281481-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA NUBIA BETANCURTH CASTAÑO
Matrícula No	680108
Dirección para Notificación	nubiabetancour490@gmail.comPARQUE 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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6288758

Resolución No. 281481-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281481 de 25 DE SEPTIEMBRE 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 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora MARIA NUBIA BETANCURTH CASTAÑO identificado con C.C. No. 32334248, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281481 consistente en: TERMINACIÓN DEL CONTRATO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 680108 Ciclo: 1 ubicada en:AV FERROCARRIL # 9- 50 APTO 202 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado 2026-9

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación, 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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa. ***Predio demolido, servicio de agua suspendido.***

La peticionaria solicita la inactivación de la matrícula 680108, indicando que este resultó afectado por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, situación que ocasionó su demolición o imposibilita su uso.

Realizada la revisión de la información comercial y técnica asociada al predio, se evidenció que la matrícula se encuentra a paz y salvo por concepto de los servicios de acueducto y alcantarillado. Asimismo, se verificó la condición actual del inmueble y el cumplimiento de los requisitos exigidos para adelantar el trámite de inactivación.

La Empresa reconoce las afectaciones generadas por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, evento que impactó significativamente la infraestructura de diversos inmuebles de la ciudad. En aquellos casos en que el predio no puede continuar haciendo uso de los servicios públicos domiciliarios y el usuario ha cumplido con las obligaciones económicas derivadas de la prestación de los servicios, resulta procedente adelantar el trámite de inactivación de la matrícula.

Teniendo en cuenta que la matrícula objeto de la solicitud no registra obligaciones pendientes con la Empresa y que se acreditan las condiciones que justifican la terminación de la prestación de los servicios en el inmueble, se encuentra viable la inactivación de los servicios de acueducto

y alcantarillado.

Se informa que, una vez ejecutadas las actividades operativas requeridas para el retiro de la acometida o la suspensión definitiva del servicio, la matrícula quedará inactiva, cesando la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado. No obstante, en caso de que se requiera nuevamente la prestación del servicio en el futuro, deberá tramitarse una nueva solicitud de conexión conforme a la normatividad y procedimientos vigentes.

De acuerdo con la verificación realizada y teniendo en cuenta que la matrícula se encuentra a paz y salvo con la Empresa, se considera **procedente la inactivación de la matrícula de los servicios de acueducto y alcantarillado**. En consecuencia, se accede a la solicitud presentada, ordenando la gestión requerida para la inactivación de la matrícula, de conformidad con los procedimientos establecidos por la Empresa.

FUNDAMENTOS LEGALES

EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA, consagra en la CLÁUSULA 12 TERMINACIÓN

Por parte del suscriptor o usuario

El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberá:

a. Dar preaviso, de conformidad con el artículo 133.21 Ley 142 de 1994.

b. Pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.

Cuando por mutuo acuerdo lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados…

…si la Empresa no ha recibido ningún tipo de oposición se dará por terminado el contrato previa cancelación de todas las obligaciones a cargo de la cuenta derivadas de la prestación del servicio para poder quedar a paz y salvo por todo concepto para con la Empresa.

Por parte de la Empresa.

La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte definitivo del servicio en los siguientes eventos:

e. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.

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 NUBIA BETANCURTH CASTAÑO identificado con C.C. No. 32334248 por concepto de TERMINACIÓN DEL CONTRATO 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 MARIA NUBIA BETANCURTH CASTAÑO enviando citación a Correo Electrónico:, nubiabetancour490@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: MARIA NUBIA BETANCURTH CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 680108 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

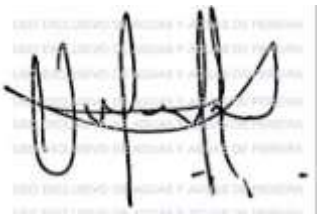
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 15 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. 281521-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTHER LUCIA ARIAS** 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	**281521-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ESTHER LUCIA ARIAS
Matrícula No	216325
Dirección para Notificación	CR 1 # 29- 187EL PROGRESO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6289526

Resolución No. 281521-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281521 de 28 DE SEPTIEMBRE 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 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora ESTHER LUCIA ARIAS identificado con C.C. No. 34059790, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281521 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 216325 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 29- 187 , Barrio EL PROGRESO en los periodos facturados 2026-6,2026-7,2026-8,2026-9.

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

Ante su solicitud, y los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio, en los periodos reclamados son:

Año	Mes	Lect Actu	Lect Anter	Consumo	Causal
2026	Septiembre	1493	1420	73	SIN ANOMALIA
2026	Agosto	1420	1359	61	SIN ANOMALIA
2026	Julio	1359	1307	52	SIN ANOMALIA
2026	Junio	1307	1266	41	SIN ANOMALIA

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participóCONTRATISTA WORLDTEK 26 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° P1915MMRAL122538AA el cual registra una lectura acumulada de **1527 m3.** ***Todo el predio se alimenta de un solo medidor son 4 locales y una casa en en piso 2, se verifica medidor se encuentra en buen estado, se verifica lecturas y no hay anomalías, medidor estático con llaves cerradas***. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **JUNIO, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE 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, en el Periodo de Junio presentó una diferencia de **41 m³**, avanzó de **1126 m³ a 1307 m³**, en el Periodo de Julio presentó una diferencia de **52 m³**, avanzó de **1307 m³ a 1359 m³**, en el Periodo de Agosto presentó una diferencia de **61 m³**, avanzó de **1359 m³ a 1420**

m³ y en el Periodo de Septiembre de 2026 presentó una diferencia de **73 m³**, avanzó de **1420 m³ a 1493 m³**, **se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.**

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.

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Septiembre al periodo de Octubre de 2026, **corrobora la ausencia de fugas y daños en 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 **JUNIO, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2026**,**SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad a 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 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 ESTHER LUCIA ARIAS identificado con C.C. No. 34059790 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 ESTHER LUCIA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 29- 187 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: ESTHER LUCIA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 216325 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

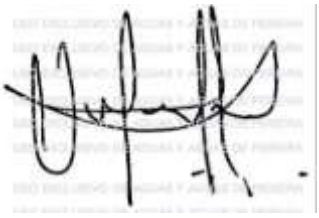
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 15 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 281592-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YESICA BERMUDES** 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	**281592-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	YESICA BERMUDES
Matrícula No	82362
Dirección para Notificación	CL 11 # 12- 28SAN JOSE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6290862

Resolución No. 281592-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281592 de 29 DE SEPTIEMBRE 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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 el (la) señor(a) YESICA BERMUDES identificado con C.C. No. 20000004652, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 281592 consistente en: TERMINACIÓN DEL CONTRATO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 82362 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 11 # 12- 28 , Barrio SAN JOSE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-8.

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

En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que, debido a las afectaciones presentadas en el inmueble como consecuencia del terremoto ocurrido el 10 de agosto de 2026, la Empresa realizara la **suspensión temporal de la prestación del servicio**, mientras subsistan las condiciones que impiden la ocupación o utilización del predio.

No obstante, es importante precisar que para la inactivación definitiva del predio deberá realizar el pago de la facturación y encontrarse al día. Por lo tanto, los saldos que registren la factura emitida en el periodo de Octubre de 2026 deberá ser cancelados conforme a las condiciones vigentes de la Empresa y a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Se sugiere una vez realice el pago de la facturación de Octubre de 2026 por valor de $519.029,747 podrá solicitar la inactivación de la matricula N°82362 en nuestro centro de servicio o a través de nuestro portal web.

FUNDAMENTOS LEGALES

EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA, consagra en la CLÁUSULA 12 TERMINACIÓN

Por parte del suscriptor o usuario

El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberá:

a. Dar preaviso, de conformidad con el artículo 133.21 Ley 142 de 1994.

b. Pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.

Cuando por mutuo acuerdo lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados…

…si la Empresa no ha recibido ningún tipo de oposición se dará por terminado el contrato previa cancelación de todas las obligaciones a cargo de la cuenta derivadas de la prestación del servicio para poder quedar a paz y salvo por todo concepto para con la Empresa.

Por parte de la Empresa.

La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte definitivo del servicio en los siguientes eventos:

e. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.

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 YESICA BERMUDES identificado con C.C. No. 20000004652 por concepto de TERMINACIÓN DEL CONTRATO 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) YESICA BERMUDES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 12- 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YESICA BERMUDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 82362 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

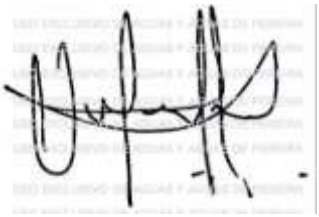
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 15 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. 281818-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA TOBON BERMUDEZ** 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	**281818-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA TOBON BERMUDEZ
Matrícula No	19583055
Dirección para Notificación	CLL 64 # 1 B - 48 BLOQUE 23 APTO 2314MIRADOR DE LLANO GRANDE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6294673

Resolución No. 281818-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281818 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE OCTUBRE DE 2026 la señora LUZ ADRIANA TOBON BERMUDEZ identificado con C.C. No. 42097650, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281818 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19583055 Ciclo: 6 ubicada en:CLL 64 # 1 B - 48 BLOQUE 23 APTO 2314 MIRADOR DE LLANO GRANDE ETAPA C, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en los periodos facturados 2026-5,2026-9,2026-6,2026-7,2026-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Luz Adriana Tobón como usuario del servicio público y CONTRATISTA WORLDTEK 26 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° 13T185964 el cual registra una lectura acumulada de 560 m3. “Se verifica medidor se encuentra frenado, usuario inconforme por el promedio cobrado, solicita medidor nuevo urgente, informa no tener daños internos”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19583055**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	560 m3	560 m3	0 m3	16 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	560 m3	560 m3	0 m3	16 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	560 m3	560 m3	0 m3	17 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Junio	560 m3	560 m3	0 m3	17 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	560 m3	560 m3	0 m3	16 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, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. 13T185964, el cual registra una lectura acumulada de 560 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **mayo, junio, julio, agosto y septiembre 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 **4 m3, 5 m3, 5 m3 y 7 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2026,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por aforo de acuerdo con el nivel de ocupación del predio que es de 1 persona y el consumo por aforo es de 4 m3, se accede a reliquidar a 4 m3.

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. **19583055,** por la Empresa, respecto al período de **mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-159197** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	4	16	11928	47710	-35783
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-8	421	4	13	-5423	-17624	12201
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-8	421	4	13	-8534	-27735	19201
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-8	421	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-9	421	4	13	-5423	-17624	12201
	2026-5	421	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	421	4	13	-8254	-26825	18571
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-6	421	4	13	-6299	-20472	14173

ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-6	421	4	13	-8254	-26825	18571
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	421	4	17	11928	50692	-38765
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	421	4	13	-6299	-20472	14173
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	421	4	17	9103	38687	-29584
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	421	4	17	11928	50692	-38765
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-7	421	4	13	-6299	-20472	14173
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-7	421	4	13	-8254	-26825	18571
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-8	421	4	16	7836	31345	-23509
	2026-8	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-8	421	4	16	12332	49328	-36996
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-9	421	4	13	-8254	-26825	18571
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-9	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	4	16	9103	36411	-27309
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	421	4	17	9103	38687	-29584
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-9	421	4	16	11928	47710	-35783
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	421	0	0	-1	-3	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	421	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2026-7	421	0	0	-1	-3	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	421	0	0	-4	0	-4
	2026-9	421	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-9	421	4	16	7836	31345	-23509

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 PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ ADRIANA TOBON BERMUDEZ identificado con C.C. No. 42097650 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ ADRIANA TOBON BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 64 # 1 B - 48 BLOQUE 23 APTO 2314 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ ADRIANA TOBON BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19583055 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

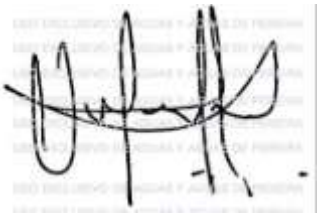
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, 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 15 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. 281844-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**281844-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIAN MARULANDA LONDOÑO
Matrícula No	507293
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6316333

Resolución No. 281844-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281844 de 6 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 6 DE OCTUBRE DE 2026 el señor JULIAN MARULANDA LONDOÑO identificado con C.C. No. 1087551372, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 281844 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 507293 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 88 (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALIITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-9.

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 7 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Luz marina rojas como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como colabordor de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA97173AA el cual registra una lectura acumulada de 536 m3. Con observacion: **"Estando en el predio se encuentra el medidor con la llave de paso cerrada, también consumen del acueducto de Caimalito, ahora cuando abren la llave de paso de pereira sin cerrar la de paso de Caimalito sigue registrando el medidor de la empresa , entonces se cierra la llave de paso de Caimalito y de inmediato para de registrar el medidor que l cuenta a la empresa, es decir que el agua que viene de pereira entra por la tuberia de la de caimalito, asi entonces no se detectan fugas en la casa"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **507293,** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	525 m3	511 m3	14 m3	109 m3	Cobro por diferencia de lectura:**14 m3** + **95 m3** acumulados = **109 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **129 m3** pendientes por cobrar
Agosto	511 m3	369 m3	142 m3	13 m3	Cobro por diferencia de lectura: **13 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **224 m3** pendientes por cobrar
Julio	369 m3	262 m3	107 m3	12 m3	Consumo por Promedio: **12 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **95 m3** pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "**Se cobran 95 m3 pendientes del mes 7. Se notificó posteriormente se visitó y no fue posible revisar ya que no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces..** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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. **507293** Por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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 JULIAN MARULANDA LONDOÑO identificado con C.C. No. 1087551372 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) JULIAN MARULANDA LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIAN MARULANDA LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 507293 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

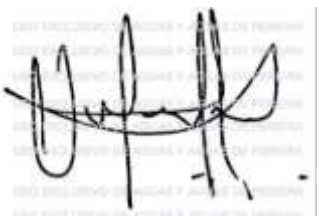
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 15 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. 281880-52 de 15 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBANY VINASCO GIRALDO** 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	**281880-52**
Fecha Resolución	15 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBANY VINASCO GIRALDO
Matrícula No	186577
Dirección para Notificación	CR 19 # 16- 44TRAVESURAS - LA CHURRIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6317013

Resolución No. 281880-52

DE: 15 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281880 de 7 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 7 DE OCTUBRE DE 2026 la señora ALBANY VINASCO GIRALDO identificado con C.C. No. 42098138, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 281880 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 186577 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 19 # 16-44 , Barrio TRAVESURAS - LA CHURRIA en el periodo facturado 2026-9.

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 13 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Albany Vinasco como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colabordor de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL113512AA el cual registra una lectura acumulada de 3234 m3. Con observacion: **"Este medidor surte predio de 2 pisos, se reviso el 2 piso y existen instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas, no se pudo revisar el 1 piso ya que en el momento de la visita, se encuentra solo, se analiza medidor durante 5 minutos y este registra"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE 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 **58 m3, avanzó de 3103 a 3161 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 que debe realizar revisión de todas las instalaciones hidráulicas es posible que en el predio se presente una fuga, se sugiere al usuario hacerlo de manera particular. ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo.

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 **SEPTIEMBRE 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 ALBANY VINASCO GIRALDO identificado con C.C. No. 42098138 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) ALBANY VINASCO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 16- 44 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: ALBANY VINASCO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 186577 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

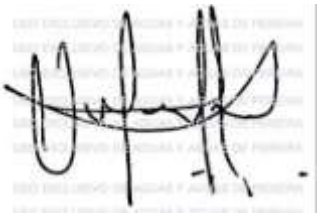
DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para 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 15 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