**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. 13758-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA IDALI ARIAS LOIZA** 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** | **13758-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | MARIA IDALI ARIAS LOIZA |
| Matrícula No | 614222 |
| Dirección para Notificación | MZ 36 CS 112500 LOTES SECTOR A |

**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. 6316359

**RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO**

El 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026, la señora MARIA IDALI ARIAS LOIZA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

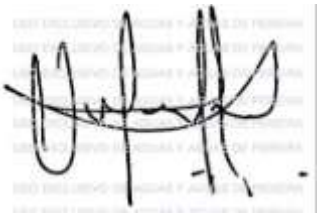
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE OCTUBRE DE 2026, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA63889AA que pertenece al predio con matricula No 614222, tenía una lectura acumulada de **960 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo **2026-9** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-9130** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 614222.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1090 | 2026-9 | 414 | 0 | 3 | 0 | -3435 | 3435 |
| 2500 | 2026-9 | 414 | 0 | 3 | 0 | 5877 | -5877 |
| 2108 | 2026-9 | 414 | 0 | 0 | -2 | -3 | 1 |
| 1095 | 2026-9 | 414 | 0 | 3 | 0 | -2257 | 2257 |
| 2501 | 2026-9 | 414 | 0 | 3 | 0 | 8946 | -8946 |

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **mlramos**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 15767-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MARCELA OSORIO OSORIO** 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** | **15767-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | DIANA MARCELA OSORIO OSORIO |
| Matrícula No | 810333 |
| Dirección para Notificación | CL 41 # 8- 35 PS 2TURIN |

**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

PEREIRA, 19 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
**DIANA MARCELA OSORIO OSORIO**
**CL 41 # 8- 35 PS 2 - TURIN**
**Teléfono:** 3104694805
PEREIRA

**Radicación:** No. 15767 Radicado el 8 DE OCTUBRE DE 2026
**Matrícula:** 810333 CL 41 # 8- 35 PS 2 - TURIN
**Motivo:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION**: EL USUARIO SOLICITA SUSPENSION DEL SERVICIO DEL AGUA DEBIDO AL TERREMOTO: MATRICULAS: 2 MATRICULAS 810333 341453 EN EL MISMO EDIFICIO

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

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

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula No 810333-341453**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

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

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

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

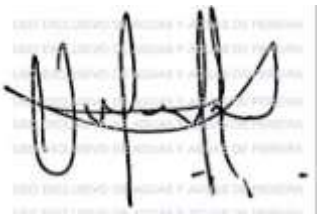
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) DIANA MARCELA OSORIO OSORIO, identificado con C.C. No 42143882 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) DIANA MARCELA OSORIO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación: CL 41 # 8- 35 PS 2 - TURIN haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 15932-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ STELLA BORRERO 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** | **15932-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | LUZ STELLA BORRERO BERMUDEZ |
| Matrícula No | 233155 |
| Dirección para Notificación | luz.borrero1@gmail.comLAGO URIBE |

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

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

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

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

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 19 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
**LUZ STELLA BORRERO BERMUDEZ**
**luz.borrero1@gmail.com - LAGO URIBE**
**Teléfono:** 3155342880
PEREIRA

**Radicación:** No. 15932 Radicado el 16 DE OCTUBRE DE 2026
**Matrícula:** 233155 CR 7 # 26- 07 - LAGO URIBE
**Motivo:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION**: LA CASA QUEDO MUY MAL Y DESDE EL 10 DE AGOSTO NO ESTA HABITADA ,DEBE RETIRARSE EL SERVICIO HASTA QUE LA CASA SE ARREGLE Y SE PIDA LA RECONECCION

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

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

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula No 233155**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

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

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

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

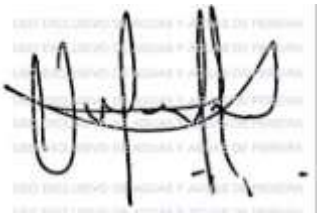
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) LUZ STELLA BORRERO BERMUDEZ, identificado con C.C. No 34054034 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) LUZ STELLA BORRERO BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación: luz.borrero1@gmail.com - LAGO URIBE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 23926-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

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

| | |
|---|---|
| **Recurso No** | **23926-52** |
| Fecha Resolución Recurso | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| RECLAMO | 280999 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **REVOCA** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | DIANA PATRICIA ALZATE CARPIO |
| Identificación del Peticionario | 1003040902 |
| Matrícula No. | 708248 |
| Dirección para Notificación | MZ B LT 10 LAURELES II |

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

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

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

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

# Resolución No. 23926-52

**DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23926 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 280999 DE 15 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

## CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DIANA PATRICIA ALZATE CARPIO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1003040902 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 280999-52 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 708248 Ciclo 14, ubicada en la dirección MZ B LT 10 VALBUENA, Barrio LAURELES II en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-9, 2026-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el aumento del consumo, se encuentra en remodelación, solicita revisar y reliquidar, al respecto me permito precisar lo siguiente:

## HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación 280999, se efectuó visita técnica el día el 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como colaborador de la Empresa y se determinó que inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA596792 el cual registra una lectura acumulada de 154 m3. Con observacion: **"***El predio se encuentra en remodelación, Se revisan instalaciones y se encuentran en buen estado no se detectan fugas, se confirma la lectura del medidor"*

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el período de AGOSTO 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 22 m3, avanzó de 110 a 132 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, en el período de septiembre tambien avanzó 22 m3 de 132 a 154 m3.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los períodos de **agosto y septiembre de**

**2026,** y no se efectuó oportunamente la revisión previa, es decir, se omitió el debido proceso y se liquidó el consumo total que avanzó el equipo de medida, por lo cual, este Departamento, accede a modificar al consumo promedio histórico que es de 3 m3.

En consecuencia, se accede a la pretensión del escrito del recurso, relacionado con el consumo, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

*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.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-176999** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2026-8 | 470 | 3 | 22 | 5877 | 43099 | -37222 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2026-8 | 470 | 3 | 13 | -1175 | -5090 | 3915 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2026-9 | 470 | 3 | 13 | -1136 | -4923 | 3787 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2026-8 | 470 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2026-9 | 470 | 3 | 22 | 8946 | 65602 | -56656 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2026-9 | 470 | 3 | 22 | 5877 | 43099 | -37222 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2026-9 | 470 | 3 | 13 | -746 | -3234 | 2488 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2026-8 | 470 | 3 | 13 | -746 | -3234 | 2488 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2026-8 | 470 | 0 | 0 | -3 | -4 | 1 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2026-8 | 470 | 3 | 22 | 9249 | 67826 | -58577 |

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por DIANA PATRICIA ALZATE CARPIO en contra de la Resolución No. 280999-52 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

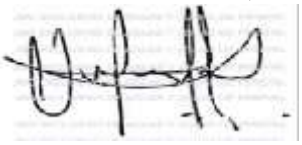
**ARTICULO SEGUNDO: CREDITO** a la Matrícula No. 708248 la suma de **-176999**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 19 DE OCTUBRE DE 2026



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: 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. 281609-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLADIMIR GUAPACHA VILLADA** 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** | **281609-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | BLADIMIR GUAPACHA VILLADA |
| Matrícula No | 75374 |
| Dirección para Notificación | CL 12 # 6- 50PARQUE 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. 6291002

# Resolución No. 281609-52

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281609 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 señor BLADIMIR GUAPACHA VILLADA identificado con C.C. No. 10008919, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 281609 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 75374 Ciclo: 2 ubicada en:CL 12 # 6- 50 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en los periodos facturados 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Ante su solicitud, con relación al consumo facturado para los Periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE ya facturado,** se registró **40 m³** para cada periodo, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Herminia Villada como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto no tiene instalado el Medidor. ***Este medidor no se utiliza era familiar predio se reformó y este medidor quedo para activarlo cuando utilicen el sótano que esta desocupado, el medidor H26VA 116545 lectura 47 M3, es el que suple el agua para todo el predio***.

Así las cosas, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de Septiembre y Octubre de 2026, ya que ante la inconsistencia para facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro. 75374**, y al estar el predio con ***servicio suspendido***, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial

de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 75374** por la Empresa, respecto a los períodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2026, NO SON LOS CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-399324** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AJUSTE A LA DECENA | 2026-10 | 421 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2026-9 | 421 | 0 | 40 | 0 | 119276 | -119276 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2026-9 | 421 | 0 | 40 | 0 | 78362 | -78362 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2026-10 | 421 | 0 | 40 | 0 | 78362 | -78362 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2026-10 | 421 | 0 | 40 | 0 | 123320 | -123320 |

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

***Artículo 154 de la ley 142 de 1994****, cuarto inciso: "En ningún caso proceden reclamaciones*

*contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por BLADIMIR GUAPACHA VILLADA identificado con C.C. No. 10008919 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 BLADIMIR GUAPACHA VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 6- 50 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLADIMIR GUAPACHA VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 75374 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

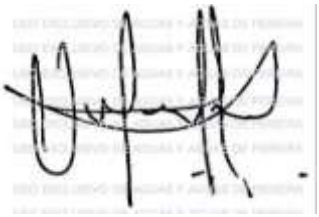
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 DE OCTUBRE DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 281593-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESSICA BERMUDEZ CATAÑO** 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** | **281593-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | JESSICA BERMUDEZ CATAÑO |
| Matrícula No | 82388 |
| Dirección para Notificación | CR 12 A # 11- 08SAN 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. 6290978

# Resolución No. 281593-52

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281593 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 la señora JESSICA BERMUDEZ CATAÑO identificado con C.C. No. 2000004652, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 281593 consistente en: TERMINACIÓN DEL CONTRATO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 82388 Ciclo: 1 ubicada en:CR 12 A # 11- 08 , Barrio SAN JOSE 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)

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 1 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Alba lucia como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa. ***Se observa en terreno, que el predio se encuentra demolido, se anexan fotos, servicio de acueducto se encuentra suspendido.***

La peticionaria solicita la inactivación de la **matrícula 82388**, 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 JESSICA BERMUDEZ CATAÑO identificado con C.C. No. 2000004652 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 JESSICA BERMUDEZ CATAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 A # 11- 08 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: JESSICA BERMUDEZ CATAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 82388 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

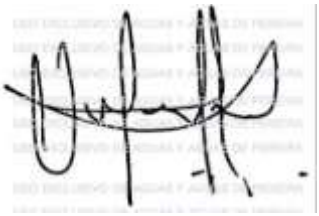
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 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. 281597-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALIRIO 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** | **281597-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | ALIRIO GIRALDO |
| Matrícula No | 613372 |
| Dirección para Notificación | MZ 14 CS 8 PS 2SAN FERNANDO |

**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. 6290998

# Resolución No. 281597-52

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281597 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 señor ALIRIO GIRALDO identificado con C.C. No. 4510379, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281597 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 613372 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 8 PS 2 , Barrio SAN FERNANDO 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, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Erika Roman como usuario del servicio y CONTRATISTA WORLDTEK 10 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° C19LA053535 el cual registra una lectura acumulada de **1032 m3*. Al momento de la visita se ingresa al predio donde se verifican los puntos hidraulicos y se observa una pequeña fuga en sanitario, desague por agua stop, usuarios manifiestan que no han tenido fugas o daños visibles.*** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Ahora bien, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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, y al daño por ***DESAGUE POR AGUA STOP,*** la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Septiembre presentó una diferencia de **27 m³**, avanzó de **1001 m³ a 1028 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2026, ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la

empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

***Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 ALIRIO GIRALDO identificado con C.C. No. 4510379 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 ALIRIO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 8 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

613372 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

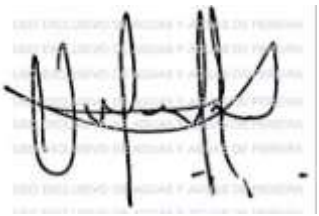
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 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. 281589-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **281589-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | STEFANIA VARGAS CORREA |
| Matrícula No | 444810 |
| Dirección para Notificación | MZ 14 CS 363CAMILO LAS MERCEDES |

**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. 6290996

# Resolución No. 281589-52

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281589 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 la señora STEFANIA VARGAS CORREA identificado con C.C. No. 1088341233, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 281589 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 444810 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 363 , Barrio CAMILO LAS MERCEDES 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, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.444810 se ha facturado de la siguiente manera:

| Período 2026 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---|---|---|---|---|---|
| **SEPT** | 117 $m^3$ | 84 $m^3$ | 33 $m^3$ | 33 $m^3$ | consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94) |

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora Mariluz correa como usuario del servicio y CONTRATISTA WORLDTEK 10 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° H26VA116711 el cual registra una lectura acumulada de **132 m3*. Al momento de la visita se ingresa al predio donde se verifican los puntos hidraulicos y no se detecta ninguna fuga o daño visible, en el momento no se observa ningun goteo en el medidor, usuaria manifiesta que no han tenido fugas o daños visibles.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2026,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **33 $m^3$ (avanzó de 84 $m^3$ a 117 $m^3$)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura.

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

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

***Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, núméral 2°:*** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por STEFANIA VARGAS CORREA identificado con C.C. No. 1088341233 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 STEFANIA VARGAS CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 363 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: STEFANIA VARGAS CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 444810 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

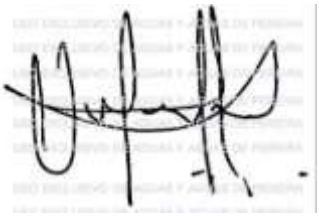
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 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. 281689-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **281689-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | MARIA CRISTINA GARCIA DE DIAZ |
| Matrícula No | 433102 |
| Dirección para Notificación | dianapatricadiaz@htomail.comJARDIN DE VELEZ |

**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. 6292466

# Resolución No. 281689-52

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281689 de 30 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora MARIA CRISTINA GARCIA DE DIAZ identificado con C.C. No. 24932893, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 281689 consistente en: TERMINACIÓN DEL CONTRATO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 433102 Ciclo: 4 ubicada en:CR 11 BIS # 38- 97 BLQ 4 APTO 202 , Barrio JARDIN DE VELEZ 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 2 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó la señora como usuario del servicio público y YEIMI LISETH AGUIRRE GUERRERO como funcionario de la Empresa. ***Se visita predio el cual sufrió afectaciones tras el sismo se encuentra inhabitable con peligro de colapso, informan que se debe realizar la demolición de cuarto y quinto piso, no se tiene información si se debe realizar la demolición del bloque completo.***

El peticionario solicita la inactivación de la **matrícula 433102**, 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 CRISTINA GARCIA DE DIAZ identificado con C.C. No. 24932893 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 CRISTINA GARCIA DE DIAZ enviando citación a Correo Electrónico:, dianapatricadiaz@htomail.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 CRISTINA GARCIA DE DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 433102 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

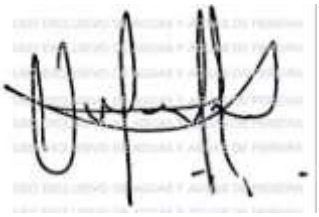
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 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. 281854-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TATIANA OSORIO 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** | **281854-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | TATIANA OSORIO RODRIGUEZ |
| Matrícula No | 1094903 |
| Dirección para Notificación | yennyosorio65@gmaial.comNUEVO 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. 6295538

**Resolución No. 281854-52**

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281854 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 la señora TATIANA OSORIO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1087555896, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281854 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1094903 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: Casa 118 (CAIMALITO DESTAPADA) ., Barrio NUEVO CAIMALIITO 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 7 DE OCTUBRE DE 2026 realizada por JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA81430AA el cual registra una lectura acumulada de 1988 m3. “Previamente se llamo por vía telefónica a la reclamante y dice ser la encargada. He informa que, recién habitan inquilinos. En el predio no hay nadie, el medidor tiene la llave de paso cerrada que al abrirla registra, se cierra de nuevo. No se observan anomalías, consumen también del acueducto de Caimalito”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1094903**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2026 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Septiembre** | 1988 m3 | 1988 m3 | 0 m3 | 318 m3 | consumo por diferencia más 318 m3 pendiente del periodo de junio de 2026. (Art. 146-Ley 142/94) |
| **Agosto** | 1988 m3 | 1988 m3 | 0 m3 | 0 m3 | Consumo diferencia (Art. 146-Ley 142/94) |
| **Julio** | 1988 m3 | 1905 m3 | 83 m3 | 271 m3 | consumo por promedio más 263 m3 pendiente del periodo de mayo de 2026. (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente 75 m3. |
| **Junio** | 1905 m3 | 1578 m3 | 327 m3 | 9 m3 | Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente 318 m3 |
| **Mayo** | 1578 m3 | 1306 m3 | 272 m3 | 9 m3 | Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente 263 m3 |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado **el Medidor No. P1615MMRSA81430AA,** el cual presenta una lectura acumulada 1988 m3.

Se procedió a revisar 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 y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo y la empresa facturo de la siguiente manera:

- Para el periodo de mayo de 2026 el medidor registro 272 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 9 m3, dejando pendiente por facturar 263 m3.
- Para el periodo de junio de 2026 el medidor registro 327 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 9 m3, dejando pendiente por facturar 318 m3.
- Para el periodo de julio de 2026 el medidor registro 83 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 8 m3, mas 263 m3 de consumo pendiente por facturar de mayo de 2026, para un total facturado de 271 m3.
- Para el periodo de agosto de 2026 el medidor registro 0 m3.
- para el periodo de septiembre de 2024 el medidor registro 0 m3 por diferencia de lectura más 318 m3 de consumo pendiente por de junio de 2026, para un total de 318 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, “Predio solo, nadie sale atender la visita.”.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1094903,** La Empresa, respecto al período **SEPTIEMBRE DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

**FUNDAMENTOS LEGALES**

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

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo*

*suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

***Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°:*** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por TATIANA OSORIO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1087555896 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) TATIANA OSORIO RODRIGUEZ enviando citación a Correo Electrónico:, yennyosorio65@gmaial.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: TATIANA OSORIO RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1094903 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

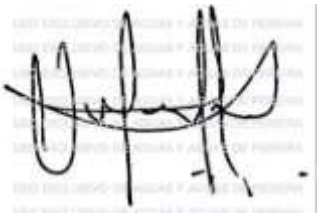
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 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. 281843-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS MARIO CORREA TORO** 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** | **281843-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | CARLOS MARIO CORREA TORO |
| Matrícula No | 19646432 |
| Dirección para Notificación | CRA 36 # 87-15 TORRE 4 APTO 307SAN JOAQUIN |

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

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

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

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

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6295386

**Resolución No. 281843-52**

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281843 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 (la) señor(a) CARLOS MARIO CORREA TORO identificado con C.C. No. 60075982, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281843 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19646432 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CRA 36 # 87-15 TORRE 4 APTO 307 SIDERAL GALAXIA RESIDENCIAL, Barrio SAN JOAQUIN 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 8 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Marcela correa como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA358237 el cual registra una lectura acumulada de 83 m3. Se visita el predio y se encuentra fuga por rebose en el tanque sanitario de la habitacion principal.

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 **25 m3, avanzó de 41 m3 a 66 m3**, y al realizar la visita técnica fue posible establecer la causa de la desviación toda vez que según nuestro revisor dijo lo siguiente: "***Se visita el predio y se encuentra fuga por rebose en el tanque sanitario de la habitación principal."***

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.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en 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, núméral 2°:*** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLOS MARIO CORREA TORO identificado con C.C. No. 60075982 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) CARLOS MARIO CORREA TORO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 36 # 87-15 TORRE 4 APTO 307 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: CARLOS MARIO CORREA TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19646432 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

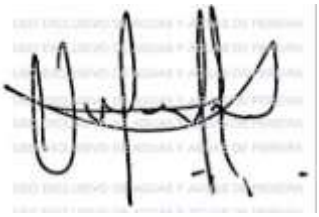
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 DE OCTUBRE DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: jazapata
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 281874-52 de 19 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDWIN ANDRES ZAPATA** 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** | **281874-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE OCTUBRE DE 2026 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 28 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 29 DE OCTUBRE DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | EDWIN ANDRES ZAPATA |
| Matrícula No | 1287028 |
| Dirección para Notificación | CR 36 D # 83 A- 38EL EDEN |

**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. 6316954

**Resolución No. 281874-52**

DE: 19 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281874 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 el señor EDWIN ANDRES ZAPATA identificado con C.C. No. 10030755, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281874 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1287028 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 36 D # 83 A- 38 , Barrio EL EDEN en los periodos facturados 2026-9,2026-7,2026-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó el señor Edwin Andres como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA91259AA el cual registra una lectura acumulada de 1849 m3. “Se cierran todas las llaves y, el medidor sigue girando”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1287028**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2026 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Septiembre** | 1836 m3 | 1817 m3 | 19 m3 | 19 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |
| **Agosto** | 1817 m3 | 1800 m3 | 17 m3 | 17 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |
| **Julio** | 1800 m3 | 1785 m3 | 15 m3 | 15 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO, 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,

- para el periodo de julio de 2026, el equipo de medida avanzó **(1785 m3 a 1800 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 15 m3.
- para el periodo de agosto de 2026, el equipo de medida avanzó **(1800 m3 a 1817 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 17 m3.
- para el periodo de septiembre de 2026, el equipo de medida avanzó **(1817 m3 a 1836 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 19 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En visita de terreno se determinó que el medidor esta registra consumo, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, la empresa por el momento no está prestando este servicio, por ende, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, reportar a la empresa del resultado de la revisión particular.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JULIO, AGOSTO Y 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, núméral 2°:*** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por EDWIN ANDRES ZAPATA identificado con C.C. No. 10030755 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) EDWIN ANDRES ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 36 D # 83 A- 38 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EDWIN ANDRES ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1287028 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

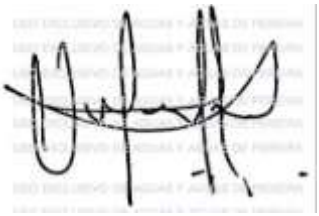
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 19 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**