

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. 12371-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIOLA ALZATE** 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	12371-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	FABIOLA ALZATE
Matrícula No	589689
Dirección para Notificación	CL 20 # 20- 119 BLQ 1 APTO 401 ED STA CATALINA 1PROVIDENCIA

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Visita No. 5760418

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) FABIOLA ALZATE, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-12, 2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 30 DE DICIEMBRE DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMRSA109468AA que pertenece al predio con matrícula No 589689, tenía una lectura acumulada de 662, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-12, 2025-11 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 **-86662** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 589689.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2025-11	414	0	0	-3	-1	-2
2501	2025-12	414	0	9	0	25995	-25995
2500	2025-11	414	0	8	0	17760	-17760
2500	2025-12	414	0	9	0	19829	-19829
3010	2025-12	414	0	0	-3	-1	-2
2501	2025-11	414	0	8	0	23078	-23078
2108	2025-12	414	0	0	0	-4	4

Atentamente,

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Proyectó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12382-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA ROSA GUTIERREZ** 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	12382-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	BLANCA ROSA GUTIERREZ
Matrícula No	342618
Dirección para Notificación	CARRERA 3 BIS #35 B - 24 PISO 1CAÑARTE

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Visita No. 5760414

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 23 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) BLANCA ROSA GUTIERREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-12, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 5 DE ENERO DE 2026, y en tal revisión se detectó que el medidor P2115MMRAL147596AA que pertenece al predio con matrícula No 342618, tenía una lectura acumulada de 448 M3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-12 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 **-40770** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 342618.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-12	414	0	13	0	28642	-28642
2108	2025-12	414	0	0	0	-4	4
1095	2025-12	414	0	13	0	-10999	10999
1090	2025-12	414	0	13	0	-14419	14419
2501	2025-12	414	0	13	0	37548	-37548

Atentamente,

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Proyectó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275428-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ISABELA VIDAL CHARRY** 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	275428-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ISABELA VIDAL CHARRY
Matrícula No	974576
Dirección para Notificación	isabellacharru13@gmail.comALEJANDRIA

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275428-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275428 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora ISABELA VIDAL CHARRY identificado con C.C. No. 1088357941, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275428 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 974576 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ CH CS 12 , Barrio ALEJANDRIA en el periodo facturado 2025-10.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y 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° P1515MMRSA78478AA.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **SEPTIEMBRE DE 2025** el predio de matrícula **N°974576** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial) por valor de **\$103.740, oo pesos**, mediante la factura **No.59025498**, con fecha límite de pago el **29 de SEPTIEMBRE 2025**.

Por lo anterior, el día **30 de SEPTIEMBRE 2025 a las 09:48 a.m.** al encontrarse el predio en edad 2, se generó orden de corte, se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **02 de octubre de 2025 a las 3:20 p.m.**, procedimiento que se hizo efectivo, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con el **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Se adjunta la tirilla del proceso realizado en el predio, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE CORTE

Visita No. : 2
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2012

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 5592014
 Fecha De Atención : 02/10/2025 15:20:52
 Nombre del Usuario : CRISTINA AMESQUITA GONZALEZ
 Matrícula : 974576
 Dirección : MZ CH CS 12
 Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
 Clase de Uso del Predio : RESID-EST 2
 No Medidor : P1515MMSA78478AA
 Lectura Actual : 1113
 EDAD : 2
 SALDO : 42850

SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA, LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADAS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA.

Medio de Corte : CORTE

DIAGNÓSTICO DE LA VISITA

Servicio quedó suspendido

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 141 DE LA LEY 142 DE 1994, POR INCUMPLIMIENTO REITERATIVO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO, SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, en cuanto a que será necesario que el usuario o suscriptor elimine la causa que originó la suspensión, igualmente deberá cancelar las tarifas de reconexión o reinstalación; así como, los demás cobros que se causen, incluyendo la reparación de la acometida si hubiere lugar a ello. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 #17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.



Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 6 9001512876

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

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, es claro que, el usuario realizó un pago a la facturación ya generada del periodo de **SEPTIEMBRE DE 2025**, con edad 2, el **día 03 de octubre de 2025 a las 12:14 p.m.** por la plataforma de pagos **PSE WOMPI**, pago realizado **cuatro (4) días después de la fecha límite de pago**, por lo cual, **NO ES PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento cobrado ejecutado en el periodo de **OCTUBRE DE 2025** facturando correctamente el accionar de reconexión realizada el **04 de OCTUBRE DE 2025** a las 2:11 p.m., según refiere el Sistema de Información Comercial. Se adjunta la tirilla del proceso realizado en el predio, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
ACTA DE RECONEXION

Visita No. : 1
M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 5598271
 Fecha De Atencion : 04/10/2025 14:11:01
 Matricula : 974576
 Direccion : M2 CH CS 12
 Medidor : P151SMRSA78478AA
 Lectura Actual : 1113

SEÑOR (A) SUScriptor (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE RECONEXION DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO; SE LE HACE SABER QUE)

DATOS VISITA.

Observacion Terreno : RECONEXION EJECUTADA
 La Llave de Paso Quedo Cerrada? : NO

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se realiza reconexión

Deseamos brindar cada dia un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de corte. Por favor comunicarse a los telefonos 3151358



Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 9 9001512879

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

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora **ISABELA VIDAL CHARRY**, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **OCTUBRE de 2025**, NO serán objeto de reliquidación o modificación.

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

•Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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(E) 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 la Señora ISABELA VIDAL CHARRY identificado con C.C. No. 1088357941 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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 señora ISABELA VIDAL CHARRY enviando citación a Correo Electrónico:, isabellacharru13@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ISABELA VIDAL CHARRY la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 974576 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Proyectó: cvalenciag

**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. 275434-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON FREDY CASTAÑO 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	275434-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JHON FREDY CASTAÑO GIRALDO
Matrícula No	19611351
Dirección para Notificación	MZ 40 CS 10 PS 4SAMARIA I

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275434-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275434 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 18 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JHON FREDY CASTAÑO GIRALDO identificado con C.C. No. 94282865, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275434 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611351 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 40 CS 10 PS 4 , Barrio SAMARIA I en los periodos facturados 2025-7,2025-8,2025-9,2025-10,2025-11,2025-12 ya facturado.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Santiago Osorio como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA89788AA el cual registra una lectura acumulada de **930 m3. Medidores trocados favor grabar así :**

Matricula 19611351 medidor P1615MMRSA89775AA, lectura 930

Matricula 19611352 medidor P1615MMRSA89788AA, lectura 825.

Siendo así las cosas, se establece que el inmueble se encuentra ocupado, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el **predio del PISO 3**, por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- **MATRICULA 19611351 UBICADO EN LA MZ 40 CS 10 PS 4 SAMARIA I - EL POBLADO CON MEDIDOR P1615MMRSA89775AA, LECTURA 930 m³.**
- **MATRICULA 19611352 UBICADO EN LA MZ 40 CS 10 PS 3 SAMARIA I - EL POBLADO MEDIDOR P1615MMRSA89788AA, LECTURA 825 m³.**

Por lo tanto, mediante la solicitud **No. 5772777** del 6 de Enero de 2026, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Medición, para realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud **No. 5772775** del 6 de Enero de 2026, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR el consumo facturado en los períodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025**, que fuè lo registrado por el equipo de medida correspondiente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-112585** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	411	5	8	14004	22407	-8403
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	411	4	7	8619	15084	-6465
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	411	0	0	-3	-5	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	411	2	9	-1705	-7672	5967
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	411	0	0	-2	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	3	12	6610	26439	-19829
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	411	4	7	-3310	-5792	2482
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	411	3	12	-3323	-13293	9970
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	411	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	411	3	8	-3323	-8862	5539
	2025-11	411	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	411	5	8	-4137	-6620	2482
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	411	3	8	-2557	-6820	4262
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	411	2	9	5769	25963	-20193
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	411	3	12	-2538	-10153	7614
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	411	4	7	-4302	-7529	3227

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	411	4	7	11204	19606	-8403
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	411	3	8	6660	17760	-11100
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	411	2	9	-2215	-9970	7754
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	411	3	12	-3327	-13309	9982
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	411	5	8	10774	17239	-6465
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	411	5	8	-5378	-8604	3227
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	411	3	12	-2557	-10230	7672
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	411	3	12	8654	34617	-25963
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	411	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	411	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	411	3	12	6660	26640	-19980
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	411	3	8	8654	23078	-14424
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	411	2	9	4440	19980	-15540
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	411	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	411	3	12	8665	34660	-25995

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, numeral 2º: 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 JHON FREDY CASTAÑO GIRALDO identificado con C.C. No. 94282865 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 JHON FREDY CASTAÑO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 40 CS 10 PS 4 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: JHON FREDY CASTAÑO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19611351 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275455-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ANGELICA** 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	275455-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ANGELICA
Matrícula No	185157
Dirección para Notificación	CR 17 BIS # 19- 36BELALCAZAR

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275455-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275455 de 19 DE DICIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MARIA ANGELICA identificado con C.C. No. 24926384, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275455 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 185157 Ciclo: 4 ubicada en: CR 17 BIS # 19- 36 , Barrio BELALCAZAR en los periodos facturados 2025-11, 2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Juan Carlos albandea como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL143232AA el cual registra una lectura acumulada de **460 m3. el medidor no está frenado, predio permanece solo, instalaciones en buen estado, anexo foto del medidor y la lectura actual.**

Ahora bien, con relación al consumo facturado para los Periodos de **NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025**, se registró **10 m³** para cada periodo, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca 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, 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 **NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025**, ya que se debió facturar por la diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro.185157** que registro **1 m³** para cada periodo, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

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. 478586** por la

Empresa, respecto a los Periodos **NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025, NO SON 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 **-80108** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	421	1	10	-366	-3664	3297
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	1	10	2203	22033	-19829
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	421	1	10	-282	-2819	2537
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	421	1	10	-367	-3668	3301
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	-2	-5	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	421	1	10	-280	-2798	2518
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	1	10	2885	28847	-25963
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	1	10	2220	22200	-19980
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	1	10	2888	28883	-25995
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	0	-2	0	-2

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ANGELICA identificado con C.C. No. 24926384 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 MARIA ANGELICA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 BIS # 19- 36 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 ANGELICA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 185157 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

The image shows a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'C. Ocampo'. It is written over a background that has a repeating watermark text: 'USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A'.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275516-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DE LOS ANGELES BARRETO** 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	275516-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA DE LOS ANGELES BARRETO
Matrícula No	1907005
Dirección para Notificación	CL 14 BIS # 25 B- 47SAN NICOLAS

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275516-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275516 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MARIA DE LOS ANGELES BARRETO identificado con C.C. No. 1066518070, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275516 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1907005 Ciclo: 4 ubicada en:CL 14 BIS # 25 B- 47 , Barrio SAN NICOLAS en el periodo facturado 2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE ENERO DE 2026 en la que participó la señora MARIA DE LOS ANGELES BARRETO como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX30392AA el cual registra una lectura acumulada de 2562 m3. Al ubicar el predio se encuentra el medidor detrás de la casa por la maleza y se observa que no registra uniformemente, para y registra, en la casa las instalaciones están buenas.”

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1907005**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	2559 m3	2556 m3	3 m3	29 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	2556 m3	2551 m3	5 m3	29 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1215MMCMX30392AA, el cual registra una lectura acumulada de 2562 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre y diciembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **MEDIDOR FRENADO**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **29 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **noviembre y diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados a la diferencia real de lectura**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1907005**, por la Empresa, respecto al período **noviembre y diciembre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-191405** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	5	29	11100	64379	-53279
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	486	3	13	-5996	-25983	19987
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	486	3	29	8665	83762	-75097
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	5	29	14424	83657	-69234
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	486	3	29	6610	63894	-57285
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	486	5	13	-9981	-25951	15970
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	486	3	13	-4574	-19820	15246
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	486	5	13	-7681	-19971	12290
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	486	0	0	-4	0	-4

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.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DE LOS ANGELES BARRETO identificado con C.C. No. 1066518070 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DE LOS ANGELES BARRETO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 BIS # 25 B- 47 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 DE LOS ANGELES BARRETO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1907005 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275541-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN ANTONIO MONTOYA** 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	275541-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUBEN ANTONIO MONTOYA
Matrícula No	1093764
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 17SEC A CIUDELA DEL CAFE

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275541-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275541 de 24 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 24 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor RUBEN ANTONIO MONTOYA identificado con C.C. No. 10114311, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275541 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1093764 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 32 CS 17 , Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE en el periodo facturado 2025-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 5 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor RUBEN ANTONIO MONTOYA 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° P1415MMRSA46261AA el cual registra una lectura acumulada de **1930 m³**. ***Se visita predio y se encuentra el medidor que registra cuando abren una llave dentro de la casa, se revisan las instalaciones y están buenas, sin anomalías.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio, y se corrobora que se registró la lectura.

Así las cosas, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2025** 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 **18 m³**, avanzó de **1901 m³ a 1919 m³**, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **DICIEMBRE DE 2025**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el periodo 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.

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 **DICIEMBRE DE 2025** es correcto y no será modificado, 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, numeral 2º: 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(E) 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 RUBEN ANTONIO MONTOYA identificado con C.C. No. 10114311 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 RUBEN ANTONIO MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 17 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: RUBEN ANTONIO MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1093764 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(E) 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275542-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FLORALBA CLAVIJO** 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	275542-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	FLORALBA CLAVIJO
Matrícula No	1914175
Dirección para Notificación	CR 20 # 3 A- 51 TORRE 1 APTO 1101PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275542-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275542 de 24 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 24 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora FLORALBA CLAVIJO identificado con C.C. No. 32399162, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275542 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1914175 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 20 # 3 A- 51 TORRE 1 APTO 1101 PINARES CAMPESTRE, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en los periodos facturados 2025-9,2025-12,2025-10,2025-8,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE ENERO 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° P1215MMCMX30687AA el cual registra una lectura acumulada de 77 m3. "Previamente se llamó por vía telefónica a la reclamante y dice estar lejos del apartamento. Y que va muy eventualmente, ya en el edificio se evidencia que no hay nadie, el medidor tiene la misma lectura, dónde no se observan fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1914175**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	77 m3	77 m3	0 m3	9 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	77 m3	77 m3	0 m3	8 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	77 m3	76 m3	1 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	76 m3	76 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Agosto	76 m3	76 m3	0 m3	5 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
---------------	-------	-------	------	------	--

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1215MMCMX30687AA, el cual registra una lectura acumulada de 77 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **MEDIDOR FRENADO**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **5 m3, 6 m3, 7 m3, 8 m3 y 9 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados a la diferencia real de lectura.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1914175**, por la Empresa, respecto al período **noviembre y diciembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-292377** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	486	1	7	2885	20193	-17308
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	486	0	8	0	12308	-12308
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	0	8	0	23078	-23078
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	486	0	8	0	15993	-15993
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	486	0	9	0	19829	-19829
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	486	0	9	0	25995	-25995
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	486	0	5	0	7467	-7467
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	486	0	6	0	9231	-9231
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	486	1	7	2220	15540	-13320
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	486	1	7	1538	10769	-9231
CONSUMO	2025-8	486	0	5	0	10774	-10774

ACUEDUCTO							
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	6	0	11995	-11995
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	486	0	9	0	18015	-18015
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	5	0	14004	-14004
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	0	8	0	17760	-17760
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	486	0	6	0	13320	-13320
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	486	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	5	0	9705	-9705
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	6	0	17308	-17308
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	486	1	7	1999	13994	-11995
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	486	0	0	-4	-1	-4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	486	0	9	0	13742	-13742

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.

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

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, numeral 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 FLORALBA CLAVIJO identificado con C.C. No. 32399162 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) FLORALBA CLAVIJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 20 # 3 A- 51 TORRE 1 APTO 1101 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: FLORALBA CLAVIJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1914175 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(E) 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275557-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MILENA QUINTERO 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	275557-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA MILENA QUINTERO GIRALDO
Matrícula No	566844
Dirección para Notificación	CL 21 A # 29- 06GAVIOTAS

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275557-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275557 de 24 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 24 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora DIANA MILENA QUINTERO GIRALDO identificado con C.C. No. 42108136, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275557 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 566844 Ciclo: 8 ubicada en:CL 21 A # 29- 06 , Barrio GAVIOTAS en los periodos facturados 2025-9,2025-12,2025-11.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 566844**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	1183 m3	1171 m3	12 m3	188 m3	consumo por diferencia de lectura más 186 m3 consumo pendiente por facturar de octubre de 2025 (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	1171 m3	848 m3	323 m3	53 m3	consumo por promedio mas 44 m3 de consumo pendiente por facturar de septiembre de 2025 (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 344 m3.
Octubre	848 m3	663 m3	185 m3	9 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 176 m3.
Septiembre	663 m3	610 m3	53 m3	9 m3	consumo por promedio

					(Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 44 m3.
--	--	--	--	--	---

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **3 de enero de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO, **“Se visita el predio y se encuentra el medidor que registra cuando abren una llave dentro de la casa, ahora se observa que hubo un arreglo de tubería interna hace 45 días aproximadamente a un metro de distancia de la puerta hacia dentro por la sala, actualmente las instalaciones están buenas, sin fugas, lectura Actual: 1189 m3, medidor N. P2015MMRAL132132AA”**.

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afectó el consumo de los periodos de **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025** y la Empresa no investigó correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 3 de enero de 2025, se evidencia que la usuaria reparó fuga interna, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **noviembre y diciembre de 2025**, generando cobro por promedio de **9 m3 el periodo de noviembre de 2025** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo), **y a 12 m3 el periodo de diciembre a la diferencia real de lectura**, respecto al periodo de septiembre y octubre de 2025 se facturó por consumo promedio acorde.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **566844**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre y diciembre de 2025, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de este Departamento, **se Confirma** el consumo facturado en el periodo de **octubre y septiembre de 2025 se facturó consumo promedio acorde**, actuando de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1117477** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	408	12	13	-4402	-4769	367
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	408	9	13	-3297	-4763	1465
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO	2025-11	408	9	53	25963	152891	-126928

ALCANTARILLADO							
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	408	12	13	-3358	-3638	280
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	9	53	19980	117658	-97679
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	12	188	26439	414211	-387772
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	12	188	34660	543006	-508346
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	408	9	13	-2537	-3665	1128

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, numeral 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 DIANA MILENA QUINTERO GIRALDO identificado con C.C. No. 42108136 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) DIANA MILENA QUINTERO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 A # 29- 06 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: DIANA MILENA QUINTERO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 566844 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275549-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAURICIO 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	275549-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MAURICIO GIRALDO
Matrícula No	8789
Dirección para Notificación	CL 4 BIS # 13- 116SAN JUDAS

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275549 de 24 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 24 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) MAURICIO GIRALDO identificado con C.C. No. 10011918, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275549 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 8789 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 4 BIS # 13- 116 , Barrio SAN JUDAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-12.

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

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **DICIEMBRE DE 2025**, se le informa que la Empresa, generó el día 27 DE OCTUBRE la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 27/10/2025 a las 14:29 P.M. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 59116992 **por el valor de \$50.450. correspondiente al período de OCTUBRE de 2025, presentando atraso en el pago de dos meses en mora** y la fecha límite de pago era **EL 23 DE OCTUBRE de 2025**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**.

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. **59116992 por el valor de \$50.450. el día 20 de noviembre de 2025**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

FUNDAMENTOS LEGALES

•Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

ARTÍCULO 141. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas.

Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

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(E) 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 MAURICIO GIRALDO identificado con C.C. No. 10011918 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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) MAURICIO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 4 BIS # 13- 116 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: MAURICIO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 8789 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Proyectó: litrejos
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. 275572-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BETTY DEL SOCORRO ECHEVERRY PAREJA** 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	275572-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	BETTY DEL SOCORRO ECHEVERRY PAREJA
Matrícula No	19634590
Dirección para Notificación	CR 8 BIS # 2 E - 40 PS 2ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275572-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275572 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 DICIEMBRE DE 2025 la señora BETTY DEL SOCORRO ECHEVERRY PAREJA identificado con C.C. No. 42062404, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275572 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19634590 Ciclo: 3 ubicada en: CR 8 BIS # 2 E - 40 PS 2 , Barrio ALFONSO LOPEZ en el periodo facturado 2025-11, 2025-12.

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

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 2 de enero de 2026, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO, "GRABAR MEDIDORES ASI Previamente se llamo por vía telefónica a la reclamante y dice ser la encargada, que en el predio habitan inquilinos que están en vacaciones y llegan dentro de 8 días, ya en el predio se observa que no hay nadie , así mismo hay 2 medidores , H22VA602096 con lectura 260 y el H22VA602097 con lectura 475, el medidor H22VA602096 sería del piso 3 y el H22VA602097 para el piso 2".

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

- Piso 3 matrícula N. 19634591, el medidor N. H22VA602096, lectura N. 260 m3.
- Piso 2 matrícula N. 19634590, el medidor N. H22VA602097, lectura N. 472 m3.

A la matrícula N. 19634590, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de diciembre de 2025 a la diferencia real de lectura, respecto al periodo de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, se le facturo un consumo inferior, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de agosto a diciembre de 2025.

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

de Servicios Públicos.”.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, y al área de Control de Perdidas no Técnicas para que destróque los medidores, para evitar cobros indebidos y quedando así solucionado el problema de la usuaria al momento de ejecutar el corte, se realice al equipo de medida del predio que le corresponde.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 19634590, el consumo facturado en el período **DICIEMBRE DE 2025**, sin embargo, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto, se confirma el consumo facturado en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, ya que se le facturo un consumo inferior.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-17788** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	411	3	7	-1100	-2568	1467
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	411	3	7	8665	20218	-11553
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	411	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	411	0	0	-5	-1	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	3	7	6610	15423	-8813
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	411	3	7	-839	-1959	1119

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.

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

empresa cobrará el consumo medido.”

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, numeral 2º: *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 BETTY DEL SOCORRO ECHEVERRY PAREJA identificado con C.C. No. 42062404 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) BETTY DEL SOCORRO ECHEVERRY PAREJA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 BIS # 2 E - 40 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: BETTY DEL SOCORRO ECHEVERRY PAREJA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19634590 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(E) 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275569-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR GONZALES** 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	275569-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CESAR GONZALES
Matrícula No	38539
Dirección para Notificación	CR 7 # 8- 62SANTANDER

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275569-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275569 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 DICIEMBRE DE 2025 el señor CESAR GONZALES identificado con C.C. No. 1118236074, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275569 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 38539 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 7 # 8- 62 , Barrio SANTANDER en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-11.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 5 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor CESAR GONZALES 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° H22VA044308 el cual registra una lectura acumulada de 606 m3. "Se visita el predio y se encuentra el servicio suspendido y el local está desocupado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **38539**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	606 m3	606 m3	0 m3	0 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	606 m3	541 m3	65 m3	65 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	541 m3	424 m3	117 m3	117 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 **OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**

DE 2025, 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 octubre de 2025, el equipo de medida avanzó **(424 m3 a 541 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 117 m3.
- Para el periodo de noviembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(541 m3 a 606 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 65 m3.
- para el periodo de noviembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(606 m3 a 606 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025, 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, numeral 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(E) 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 CESAR GONZALES identificado con C.C. No. 1118236074 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) CESAR GONZALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 8- 62 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: CESAR GONZALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 38539 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

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. 275684-52 de 6 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275684-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JHON FREDY CASTAÑEDA
Matrícula No	1943778
Dirección para Notificación	CS 8LENINGRADO II

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275684-52

DE: 6 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275684 de 5 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE ENERO DE 2026 el señor JHON FREDY CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1121854437, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275684 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1943778 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 8 DETRAS DEL PARQUEADERO, Barrio LENINGRADO II en el periodo facturado de Noviembre de 2025.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Octubre de 2025** el predio presentaba edad 3 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso residencial.) por valor de \$55.040, mediante la factura No. 59259489, con fecha límite de pago era **INMEDIATO**

Por lo anterior, el día **7 de Noviembre de 2025 a las 9:29 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **10 de Noviembre de 2025 a las 17:32 pm**, procedimiento al cual el usuario presento oposición, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha limite otorgada, es decir, el **día 11 de Noviembre de 2025 en LA EEP CUBA, a la 10:22 am, es decir, con posterioridad a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

FUNDAMENTOS LEGALES

•**Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da*

lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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(E) 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 JHON FREDY CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1121854437 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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) JHON FREDY CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 8 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: JHON FREDY CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1943778 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(E) 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 6 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A



CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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