

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. 12441-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	12441-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	YORLENY OSORIO SANCHEZ
Matrícula No	1550003
Dirección para Notificación	CR 10 A # 60- 08SIMON BOLIVAR NACEDEROS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5772385

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 5 DE ENERO DE 2026, el señor(a) YORLENY OSORIO SANCHEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Diciembre de 2025, 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 14 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por Yorleny Osorio, y en tal revisión se detectó que el medidor 415MMCCT050534AA que pertenece al predio con matrícula No 1550003, tenía una lectura acumulada de 2006, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 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 **-18823** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1550003.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2025-12	414	0	0	-5	0	-5
1095	2025-12	414	0	12	0	-18296	18296
2500	2025-12	414	0	12	0	26439	-26439
2501	2025-12	414	0	12	0	34660	-34660
1090	2025-12	414	0	12	0	-23985	23985

Atentamente,

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**

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. 12434-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NORA BATERO OBANDO** 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	12434-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA NORA BATERO OBANDO
Matrícula No	19606070
Dirección para Notificación	BL 32 APTO 3234MIRADOR DE LLANO GRANDE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 5 DE ENERO DE 2026, la señora MARIA NORA BATERO OBANDO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo 2025-11.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 14 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por Nora Batero, y en tal revisión se detectó que el medidor H25VA508646 que pertenece al predio con matrícula No 19606070, tenía una lectura acumulada de 491 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) 2025-11 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19606070**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	491 m3	491 m3	0 m3	12 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. H25VA508646, el cual registra una lectura acumulada de 491 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR CPNT**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19606070**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre 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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a

-18872 que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19606070.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2025-11	414	0	12	0	-23955	23955
1095	2025-11	414	0	12	0	-18435	18435
2501	2025-11	414	0	12	0	34617	-34617
3010	2025-11	414	0	0	-5	0	-5
2500	2025-11	414	0	12	0	26640	-26640

Atentamente,

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. 12444-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NELLY MONTOYA QUINTERO** 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	12444-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA NELLY MONTOYA QUINTERO
Matrícula No	19613764
Dirección para Notificación	CARRERA 13 BIS # 122-60 TORRE 2 APTO 1301CERRITOS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5773769

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 6 DE ENERO DE 2026, la señora MARIA NELLY MONTOYA QUINTERO, 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 14 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA95580AA que pertenece al predio con matrícula No 19613764, tenía una lectura acumulada de 372, 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 **-25860** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19613764.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-12	414	0	3	0	6610	-6610
2501	2025-12	414	0	3	0	8665	-8665
1595	2025-12	414	0	3	0	4581	-4581
1590	2025-12	414	0	3	0	6005	-6005

Atentamente,

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

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. 12474-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOENGRY MARIA GUERECUCO** 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	12474-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOENGRY MARIA GUERECUCO
Matrícula No	1083104
Dirección para Notificación	CL 77 # 30 B- 00 BLQ 3 APTO 201COODELMAR III

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 14 DE ENERO DE 2026, el señor JOENGRY MARIA GUERECUCO, 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 2025-12.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor H21VA159865 que pertenece al predio con matrícula No. 1083104, tenía una lectura acumulada de 914 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1083104**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	914 m3	914 m3	0 m3	9 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. H21VA159865, el cual registra una lectura acumulada de 914 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **diciembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR CPNT**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **9 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1083104**, por la Empresa, respecto al período de **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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a

-40005 que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1083104.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2025-12	414	0	0	0	-4	4
3007	2025-12	414	0	0	-4	0	-4
2501	2025-12	414	0	9	0	25995	-25995
2500	2025-12	414	0	9	0	19829	-19829
1095	2025-12	414	0	9	0	-2518	2518
1090	2025-12	414	0	9	0	-3301	3301

Atentamente,

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. 275561-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SIMON ARIZA PINZON** 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	275561-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	SIMON ARIZA PINZON
Matrícula No	241562
Dirección para Notificación	CR 9 BIS # 29- 58LA VICTORIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275561-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275561 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 (la) señor(a) SIMON ARIZA PINZON identificado con C.C. No. 10074726, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275561 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 241562 Ciclo: 4 ubicada en: CR 9 BIS # 29- 58 , Barrio LA VICTORIA 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 del reclamo, calificación definitiva)

Que la Empresa por solicitud, del señor RAINER RAMIRO ORTIZ ZAPATA, se generó la orden de trabajo 3992875, para la ejecución de mantenimiento correctivo de la matrícula 241562 y por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial, mediante cumplimiento N° 394674677 y se le liquidaron los siguientes ítems:

Datos Radicación

Proceso

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

Fecha radicación

9/11/2025 10:41:57 a.

Vence

12/11/2025 10:41:57 a.

Observaciones

RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Carácter urgente mucho flujo de agua carácter urgente en vía pública se requiere compresor carácter urgente (GEO: S APIQUE:S) OBS RAD 10300: FUGA EN VÍA PÚBLICA - EN LA NOCHE HAY MÁS FLUJO DE AGUA MATRICULA DE REFERENCIA : 586222

Predio

241562

Número

5662469

Clase

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Solicitante

0 0

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA; Nro. radicación: 5662469

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	3.985,80	0,003	7,00	20,00	5.580,12	19,00	6.361,34	39.842,06
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE/	32.882,85	0,023	1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"	27.758,25	0,020	1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.638,78
1580300201	Reparación de Acometida de acueducto en Pav	473.029,05	0,332	1,00	20,00	94.605,81	19,00	107.850,62	675.485,48
									855.587,84

Encontramos que en los ítems liquidados, se grabaron mal los ítem de: "VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE" e "INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4", donde no se debe cobrar y se facturó completo la EXCAVACIÓN EN PAVIMENTO y esta debe ser cobrada por la mitad. los demás ítems son correctos.

En consecuencia, se procederá a reliquidar el valor de \$359.600,89 iva incluido cobrados de más en el cumplimiento, en aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 1° de la Resolución número

CRA 294 de 2004, modificada por la **RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013**.

Dando respuesta al reclamo N° 275561 de la matrícula 241562, respecto al predio ubicado en CR 9 BIS # 29- 58 Barrio La Victoria, por la inconformidad por los cobros facturados, tras la revisión se informa.

1. La orden de trabajo mediante la cual ejecutaron la reparación en la CR 9 BIS # 29- 58 con matrícula 241562 es la OT 5662469.
2. Se debe de retirar el cobro de los recursos "VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE" con código 128020143 , "INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4" con código 1570300251 ya que no fueron utilizados en la OT 5662469.
3. La orden de trabajo mediante la cual ejecutaron la reparación en la CR 9 BIS # 29 BIS- 56 con matrícula 836726 es la OT 5655294.
4. De acuerdo con las labores ambas órdenes de trabajo se les facturó la excavación en pavimento con código 1580300201 cantidad 1.
5. Se requiere modificar la cantidad del recurso de la excavación en pavimento con código 1580300201 a ambas órdenes de trabajo (5662469 y 5655294), por la cantidad 0.5 ya que utilizaron la misma rotura.
6. Se anexa orden de trabajo.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S				ORDEN DE TRABAJO	
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				N. DE ORDEN	5662469
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO				IMPRESO EL:	18/11/2025 10:09:26 a.m.
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION				IMPRESO POR:	AGFALDO
CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION				DATOS DEL MEDIDOR	
INFORMACION DEL USUARIO				NÚMERO	
DIRECCIÓN: CR 9 BIS # 29- 48 PS 2 LA VICTORIA - CENTRO LA VICTORIA				MARCA	
DIRECCIÓN DE AYUDA: <i>En 9b # 29-58</i>				LECTURA	
USUARIO: ANDRÉS				CLASE	
FECHA DE SOLICITUD: 08/10/2025 10:41:57 a.m.				DIÁMETRO	
FECHA ATENDIDA: 12.11.25				TIPO	
COBRO A USUARIO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 7. Porque?				Gestora: <input checked="" type="checkbox"/> Compressor <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES RADICACIÓN					
Venerable de la solicitud 5661257, RV 15250, JORGE OMAR GONZALEZ ARENAS, OBSERVACION RV. Caracter urgente mucho fugo de agua caracter urgente en vía pública se requiere compresor carácter urgente. (DE: EAPQUE S) DES					
RADI 15250: FUGA EN VÍA PÚBLICA - EN LA NOCHE HAY MÁS FUGA DE AGUA					
MATRÍCULA DE REFERENCIA: 58022					
DIRECCIÓN: CR 9 BIS # 29- 48PS 2 LA VICTORIA - CENTRO - AL FRENTE DE ESTA DIRECCIÓN					
NOMBRE: ANDRÉS GIL					
TEL: 311 7001182					
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO					
TIPO DE VÍA					
EN ZONA VERDE					
EN PAVIMENTO					
EN ANDEN SIN ACABADO					
EN CAJADA SIN PAVIMENTAR					
PERFORACIÓN TOPO MÉSIL					
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4					
CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD		
90000000	MEDIDOR 1/2" R108 PLÁSTICO POR CONSERVACION	UND			
13102001	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND			
13102003	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND			
12703005	CAJA DE PROTECCION CON VISOR PLÁSTICA	UND			
12703048	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND			
CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD		
157030175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND			
157030219	INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND			
157030250	INSTALACION EN ANDEN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCION	UND			
157030211	INSTALACION LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4"	UND			
USUARIO		Firma		Firma	
Nombre		Nombre: ANDRÉS GIL		Nombre:	
CC:				Nombre:	
OBSERVACIONES INSTALACIÓN					
56 CAMA ACOMETIDA DES DE LA R67.					

objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por SIMON ARIZA PINZON identificado con C.C. No. 10074726 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SIMON ARIZA PINZON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 BIS # 29- 58 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: SIMON ARIZA PINZON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 241562 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 14 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. 275788-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SARA . NIETO BONILLA** 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	275788-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	SARA . NIETO BONILLA
Matrícula No	1571694
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 35 PS 2HEROES 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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275788-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275788 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 (la) señor(a) SARA . NIETO BONILLA identificado con C.C. No. 1004702560, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275788 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1571694 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 10 CS 35 PS 2 2500 lotes, Barrio HEROES I 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE ENERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Sara Nieto como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA70011AA el cual registra una lectura acumulada de 1543 m3. Se observó que: "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas"

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 21 m3, avanzó de 1513 m3 a 1534 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 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 SARA . NIETO BONILLA identificado con C.C. No. 1004702560 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) SARA . NIETO BONILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CS 35 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: SARA . NIETO BONILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1571694 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 14 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: 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. 275615-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275615-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	LILIA AMPARO OSORIO
Matrícula No	478883
Dirección para Notificación	CL 65 # 27 A- 29CORTES

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5768284

Resolución No. 275615-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275615 de 30 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 30 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) LILIA AMPARO OSORIO identificado con C.C. No. 42061237, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275615 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 478883 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 65 # 27 A- 29 , Barrio CORTES 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ENERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) LILIA AMPARO OSORIO como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° H20VA149582 el cual registra una lectura acumulada de 923 m3. Se observó que: " Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente viven una persona"

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
DICIEMBRE	919 m3	912 m3	7 m3	101 m3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 7 + 94 m3 total: 41 (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) se cobraron 94 m3 pendientes por facturar del mes de noviembre. Pendientes por facturar 159.
NOVIEMBRE	912 m3	659 m3	253 m3	10 m3	Cobro por promedio, pendientes por facturar 243 m3 del mes.

En el periodo de Noviembre, el medidor avanzó **253 m3**, pasó de 659m3 a 912 m3, y se facturaron 10 m3, mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento; en el periodo de Diciembre, el medidor registró **7 m3 y se adicionó en consumo pendiente de noviembre cobrando un total de 101m3 y dejando pendientes 159m3**, en la visita técnica realizada no se detectaron fugas visibles y se determinó que el consumo es por diferencia de lecturas, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

Se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, donde se observó que las instalaciones hidráulicas, la acometida y el

medidor, en buen estado. razón por la cual se confirmó el consumo y se facturó el consumo pendiente de los periodos anteriores

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.”

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

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

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 LILIA AMPARO OSORIO

identificado con C.C. No. 42061237 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) LILIA AMPARO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 65 # 27 A- 29 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LILIA AMPARO OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 478883 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 14 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. 275650-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VICTOR ALFONSO GUEVARA SOTO** 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	275650-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	VICTOR ALFONSO GUEVARA SOTO
Matrícula No	1802008
Dirección para Notificación	CR 28 A # 89- 57 MZ 1 CS 4PUERTA DE ALCALA

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275650-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275650 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 VICTOR ALFONSO GUEVARA SOTO identificado con C.C. No. 9860713, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275650 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1802008 Ciclo: 11 ubicada en:CR 28 A # 89- 57 MZ 1 CS 4 ETAPA I ALCALA DEL CAMPO, Barrio PUERTA DE ALCALA 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 13 DE ENERO DE 2026 en la que No hay nadie como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL114029AA el cual registra una lectura acumulada de **1112 m³**. ***Se llama al número dado y se informa a usuario que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie, se vuelve a llamar al número dado y no contestan, se tomó lectura al medidor, dicen vecinos que este predio está recién ocupado.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Ahora bien, con relación al consumo facturado, para el Periodo de **DICIEMBRE de 2025** se registró **4 m³**, 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.

“...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...”
Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información y lo corroborado en la visita técnica, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Diciembre de 2025, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 1802008** es de **1 m³**, como se evidencia en los registros y lo afirma el usuario, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1574797** por la Empresa, respecto al periodo de **DICIEMBRE de 2025** por **4 m³ NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Diciembre de 2025 de 4 m³ a 1 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-13334** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	486	0	0	-3	-4	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	486	1	4	-280	-1119	839
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	486	1	4	-367	-1467	1100
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	486	1	4	2203	8813	-6610
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	486	1	4	2888	11553	-8665

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.*

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 VICTOR ALFONSO GUEVARA SOTO identificado con C.C. No. 9860713 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 VICTOR ALFONSO GUEVARA SOTO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 28 A # 89- 57 MZ 1 CS 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: VICTOR ALFONSO GUEVARA SOTO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1802008 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 14 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is centered over a light gray background. The background features a repeating watermark pattern that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A" in all caps.

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. 275666-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DANILO MORALES** 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	275666-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DANILO MORALES
Matrícula No	1463173
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 3VILLA NAVARRA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275666-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275666 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 DANILO MORALES identificado con C.C. No. 10071839, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275666 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1463173 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 3 , Barrio VILLA NAVARRA 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 13 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Danilo Morales como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90720AA el cual registra una lectura acumulada de **1215 m3**. ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **31 m³**, en el periodo de Diciembre avanzó de **1170 m³** a **1201 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **DICIEMBRE de 2025, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni 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 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 **DANILO MORALES** identificado con C.C. No. 10071839 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 **DANILO MORALES** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: **DANILO MORALES** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1463173 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 14 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: 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. 275657-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275657-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO
Matrícula No	850180
Dirección para Notificación	MZ 40 CS 12CORALES

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5771843

Resolución No. 275657-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275657 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 la señora CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO identificado con C.C. No. 42146500, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275657 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 850180 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 40 CS 12 , Barrio CORALES en el periodo facturado Diciembre 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE ENERO DE 2026 en la que participó la señora Claudia Ceballos como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA356984 el cual registra una lectura acumulada de 90 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas, medidor registra consumo bien"**

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 32 m3, avanzó de 21 a 53 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO identificado con C.C. No. 42146500 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 40 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 850180 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 14 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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**

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. 275664-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NASLSLY TATIANA GUERRERO TABA** 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	275664-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	NASLSLY TATIANA GUERRERO TABA
Matrícula No	675355
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 7LA CAMPINA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5772222

Resolución No. 275664-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275664 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 (la) señor(a) NASLSLY TATIANA GUERRERO TABA identificado con C.C. No. 42163217, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275664 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 675355 Ciclo: 14 ubicada en:MZ 11 CS 7 , Barrio LA CAMPINA en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ENERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) TATIANA GUERRERO 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° P1515MMRSA80009AA el cual registra una lectura acumulada de 2937 m3. Con observación: "Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando constantemente. El consumo es compartido para piso 1 y 2 se revisan las instalaciones y no se detecta fugas visibles. Ahora la usuaria ya había solicitado el servicio de geofono y en el.dia hoy le detectaron la fuga interna en la tubería que sale al lavamanos del piso 1"

Efectivamente por la existencia de una fuga imperceptible, se vio afectado el consumo del periodo de **DICIEMBRE DE 2025**, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 26 m3.

En cuanto al mes de **NOVIEMBRE** se aclara que este cobro fue facturado por promedio mientras se realizaba la revisión previa y por lo tanto no se cobró el total del consumo para dicho mes ya que la diferencia de lectura fue de 54m3, el medidor pasó de 2806 a 2860.

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. De igual forma, se informe que la Empresa no realizará más reliquidaciones frente a la fuga encontrada, en caso de persistir el daño es responsabilidad del usuario realizar las reparaciones pertinentes

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera **PROCEDENTE PARCIALMENTE** reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **DICIEMBRE DE 2025** al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-71285** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
----------	---------	--------	------------	-------------	------------	-------------	----------

CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	408	0	14	0	30846	-30846
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 2	408	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	408	0	14	0	40437	-40437

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por NASLSLY TATIANA GUERRERO TABA identificado con C.C. No. 42163217 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) NASLSLY TATIANA GUERRERO TABA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 7 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: NASLSLY TATIANA GUERRERO TABA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 675355 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 14 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. 275648-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAROLINA AGUDELO** 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	275648-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CAROLINA AGUDELO
Matrícula No	726604
Dirección para Notificación	CL 98 C # 15- 52BELMONTE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5772226

Resolución No. 275648-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275648 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 (la) señor(a) CAROLINA AGUDELO identificado con C.C. No. 1225092042, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 275648 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 726604 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: CL 98 C # 15- 52 AV 30 AGOSTO, Barrio BELMONTE 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ENERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL144435AA el cual registra una lectura acumulada de 556 m3. Predio deshabitado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
DICIEMBRE	556 m3	555 m3	1 m3	73 m3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 1 + 72 m3 total: 41 (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) se cobraron 31 m3 pendientes por facturar del mes de octubre
NOVIEMBRE	555 m3	555 m3	0 m3	0 m3	Cobro por diferencia de lectura, pendientes por facturar 172 m3 del mes de octubre.
OCTUBRE	555 m3	382 m3	173 m3	1 m3	Cobro por promedio en lo que se realizaba la revisión previa, pendientes por facturar 172 m3 del mes mientras se .

En el periodo de octubre, el medidor avanzó **173 m3**, pasó de 382m3 a 555 m3, y se facturaron 1 m3, dejando **pendientes 172 m3** mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento; en el periodo de Noviembre, el medidor avanzó **0 m3** (555-555) mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se cobró el mes por diferencia de lectura y se liquidaron **0 m3** dejándose pendiente por facturar **172m3 del mes de octubre;** en el periodo de Diciembre, el medidor registró **1 m3 y se adicionó en consumo pendiente de octubre cobrando un total de 100m3**, en la visita técnica realizada no se detectaron fugas visibles y se determinó que el consumo es por diferencia de lecturas, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994. Además, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba

desocupado, el registro del medidor avanzó.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de **DICIEMBRE DE 2025** ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”*

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

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

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

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, *“Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o*

mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

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 CAROLINA AGUDELO identificado con C.C. No. 1225092042 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) CAROLINA AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 98 C # 15- 52 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CAROLINA AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 726604 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 14 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. 275656-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275656-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA LILIANA CASTAÑEDA RODRIGUEZ
Matrícula No	796557
Dirección para Notificación	CL 67 # 25- 56 PISO 2CUBA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5772208

Resolución No. 275656-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275656 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 (la) señor(a) MARTHA LILIANA CASTAÑEDA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 42071758, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275656 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 796557 Ciclo: 13 ubicada en:CL 67 # 25- 56 PISO 2 , Barrio CUBA en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE ENERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Nora Castañeda como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA219310 el cual registra una lectura acumulada de 284 m3. Se observó: "Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por el agua stop se le recomendó a usuaria arreglarlo"

Efectivamente por la existencia de una fuga imperceptible, se vio afectado el consumo del periodo de **DICIEMBRE DE 2025**, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 22 m3 (Se anexa foto de la evidencia aportada por la usuaria).



En cuanto al mes de **NOVIEMBRE** se aclara que este cobro fue facturado por promedio mientras se realizaba la revisión previa y por lo tanto no se cobró el total del consumo para dicho mes ya que la diferencia de lectura fue de 55m3, el medidor pasó de 171 a 226.

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. De igual forma, se informe que la Empresa no realizará más reliquidaciones frente a la fuga encontrada, en caso de persistir el daño es responsabilidad del usuario realizar las reparaciones pertinentes

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera **PROCEDENTE PARCIALMENTE** reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **DICIEMBRE DE 2025** al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-137473** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	9	36	19829	79317	-59488
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	9	36	25995	103980	-77985

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por MARTHA LILIANA CASTAÑEDA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 42071758 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) MARTHA LILIANA CASTAÑEDA RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 67 # 25-56 PISO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA LILIANA CASTAÑEDA RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 796557 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 14 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. 275704-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LUZ MOSQUERA PEREA** 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	275704-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBA LUZ MOSQUERA PEREA
Matrícula No	1832823
Dirección para Notificación	CL 70 B # 9 B- 19 MZ 10 CS 7NACEDEROS I ETAPA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5773510

Resolución No. 275704-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275704 de 6 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 6 DE ENERO DE 2026 la señora ALBA LUZ MOSQUERA PEREA identificado con C.C. No. 66940843, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275704 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1832823 Ciclo: 12 ubicada en:CL 70 B # 9 B- 19 MZ 10 CS 7 URBANIZACION GILBERTO PELAEZ, Barrio NACEDEROS I ETAPA en el periodo facturado de Diciembre 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE ENERO DE 2026 en la que participó la señora Alba Luz Mosquera como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL131103AA el cual registra una lectura acumulada de 1189 m3. **"Se observa que hubo una reparación de una fuga interna en la cocina, en el momento de esta visita no se observa que hayan fugas ni internas ni externas, medidor funciona correctamente"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo del periodo de DICIEMBRE DE 2025, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 17 m3.

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 PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de DICIEMBRE DE 2025 al consumo promedio histórico del predio.:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-254580** detallado así:

Concepto	Períod	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajad
----------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	---------

	o		Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	o
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	408	4	54	11553	155970	-144417
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	408	4	54	8813	118976	-110163
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 2	408	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 2	408	0	0	0	-2	2

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 ALBA LUZ MOSQUERA PEREA identificado con C.C. No. 66940843 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALBA LUZ MOSQUERA PEREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 70 B # 9 B- 19 MZ 10 CS 7 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: ALBA LUZ MOSQUERA PEREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1832823 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 14 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

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. 275735-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LUCIA GOMEZ QUINTERO** 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	275735-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBA LUCIA GOMEZ QUINTERO
Matrícula No	917989
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 82500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275735-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275735 de 7 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 7 DE ENERO DE 2026 la Señora ALBA **LUCIA GOMEZ QUINTERO** identificado con C.C. No. 24765383, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275735 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado No.917989 Ciclo: 14 ubicada en: MZ 16 CS 8 , Barrio 2500 LOTES SECTOR A el periodo de **diciembre 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **10 DE ENERO DE 2026** en la que participó la Señora **ALBA LUCIA GOMEZ** como usuaria 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 No. C19LA053727 el cual registra una lectura acumulada de 2026 m³. ***“Se visita el predio y se encuentra el medidor con la llave de paso cerrada , al abrirla el medidor se revisan las instalaciones y se observa que hubo una reparación de tubería interna hace 3 días en el baño por el piso a lavamanos, ahora se revisa y no se detecta fugas sin embargo el medidor continúa registrando con las llaves cerradas, la reclamante informa que la revisión con geófono particular le debe la garantía y está pendiente otra visita”.***

En virtud de lo expuesto y con fundamento en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento declara **PROCEDENTE** la reliquidación del consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para el periodo de **diciembre de 2025**. Se establece que los valores inicialmente liquidados **NO SON CORRECTOS** debido a una fuga interna en el predio que ya fue reparada por el usuario; por consiguiente, este Departamento procede a reliquidar los consumos reclamados con base en el registro real del equipo de medida, el cual corresponde a **0 m³**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$521.119** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	104	0	300386	-300386
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	408	0	13	0	-3638	3638
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	13	0	-4769	4769
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	0	104	0	229138	-229138
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	408	0	0	-4	0	-4

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.

Habrán 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 ALBA LUCIA GOMEZ QUINTERO identificado con C.C. No. 24765383 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 ALBA LUCIA GOMEZ QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 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 la Señora ALBA LUCIA GOMEZ QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 917989 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 14 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275741-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275741-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	LINA OCAMPO
Matrícula No	1638345
Dirección para Notificación	CS 25FINCAS GALICIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275741-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275741 de 7 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 7 DE ENERO DE 2026 la Señora LINA OCAMPO identificada con C.C. No. 42117668, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275741 consistente en: CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1638345 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CS 25 LAS COLONIAS II, Barrio FINCAS GALICIA en el periodo de diciembre 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.

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA492052, y de acuerdo a nuestro Sistema de Información Comercial, en virtud de lo solicitado en referencia al cobro del medidor y sus accesorios, se evidencia la instalación del equipo de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO** en el cual, la empresa contratista instaló el equipo de medida ALTAIR Clase R315 y con Nro. H25VA492052, en el predio ubicado en Casa 25 Finca Galicia Sector Galicia.

Adicional a ello se evidencia que en la carta de socialización se enuncia así:

PEREIRA, 27/12/2024 9:08:42 p. m.

Señor: MANUEL ENRIQUE ALVAREZ OSPINA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CS 25 FINCAS GALICIA
Dirección de ayuda: LAS COLONIAS II
Matrícula: 1638345 Nro. Solicitud: 4844561 Diámetro: 1/2" Medidor: 07CAM30075848
Clase: C Lectura: 2440

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 L/h Q3=2,5 M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2,5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0,5 L/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

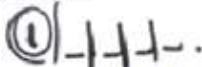
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

Ahora bien, es claro que en la carta de socialización enviada se informo oportunamente que el cambio del medidor requería recursos que su costo debía ser asumido por el usuario, se adjunta el enunciado que cita así:

En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Cabe anotar que se requirió el cambio de la llave de paso para garantizar el adecuado y correcto registro de los consumos del predio y funcionamiento del medidor.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 4844561
Fecha Visita : 04/12/2025 12:17:35
Nombre : MANUEL ENRIQUE ALVAREZ OSPINA
Dirección : CS 25
Barrio : FINCAS GALICIA
Predio : 1638345

INSTALACION

Quien Atendio La Vista : Propietario
Autoriza : SI
Numero de Cuotas : 3
Estado del Predio : Predio Ocupado
Lectura inicial : 2557
Telefono : 3144874292
Nombre Quien Recibe Medidor : Juan Manuel Alvarez
Cedula de Quien Recibe : 1088334246
Medidor Viejo : 07CAM30075848
Medidor Nuevo : H25VA492052

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Recurso : 90000000 - MEDIDOR EN CONSIGNACION
Cantidad : 1

Recurso : 1570300175 - MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR
Cantidad : 1

Recurso : 128020143 - VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE
Cantidad : 1

Recurso : 1570300251 - INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"
Cantidad : 1

OBSERVACION

Se instalo medidor y llave de paso

Bajo la gravedad de juramento, firmo la orden de trabajo dando testimonio de la posición del usuario.

Estado Predio : Refusa firma

Firma Supervisor: CONTRATISTA WORLD TEK 19 90015128719

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

De lo cual, se realizó la instalación en el predio y se evidencia en nuestro Sistema de Información Comercial, los costos del medidor y la instalación domiciliaria realizada en el predio, objeto del reclamo y el IVA, diferida a 3 cuotas por solicitud del usuario, así:

Primer Nombre	LINA	Nombre Predio	MANUEL ENRIQUE ALVAREZ OSPINA	Dirección	CS 25
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido	OCAMPO	E-Mail		Dirección Ayuda	LAS COLONIAS II
Segundo Apellido		Barrio	FINCAS GALICIA - GALICIA	Cido	CICLOS 16
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	4.19-Portal del Campo

Resumen PQR Lecturas BPM Otros cobros

Diferidos Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Mes	Valor	Valor cuota	Num. cuotas ap	Saldo	Saldo capital	Num
Servicio : ACUEDUCTO									
394780485	INST.DOM ACUEDUCTO	11/12/2025	Noviembre	\$83.360,160	\$28.204,559	3	\$0,000	\$0,000	
394780483	IVA	11/12/2025	Noviembre	\$15.838,431	\$5.358,866	3	\$0,000	\$0,000	
				\$ 99.198,59			\$ 0,00		
Servicio : MEDIDOR									
394780484	IVA MEDIDOR	11/12/2025	Noviembre	\$41.966,689	\$14.410,646	3	\$0,000	\$0,000	
394780486	MEDIDOR	11/12/2025	Noviembre	\$220.877,310	\$75.845,505	3	\$0,000	\$0,000	
				\$ 262.844,0			\$ 0,00		
				\$ 362.042,5			\$ 0,00		

Adicional a ello, se ejecutan los cobros mediante los cumplidos No.39478045, No.394780483, No.394780484 y No.394780486, se comparte además, el detallado de los cobros por la instalación ejecutada en el predio con Matricula No.1638345:

Nombre Predio	MANUEL ENRIQUE ALVAREZ OSPINA	Dirección	CS 25	Num Medidor	H25VA492052	Estado	ALIVU
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	48700	Predio	1638345
E-Mail		Dirección Ayuda	LAS COLONIAS II	Clase Uso	RESID-EST 1	Telefono	3127786735
Barrio	FINCAS GALICIA - GALICIA	Cido	CICLOS 16	Estrato	Estrato 1	Tipo predio	RURAL
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Ruta	ROUTE 4	Num. Anterior	0	Mínimo vital	<input checked="" type="checkbox"/>
				Sector Hidráulico	4.19-Portal del Campo	Info. adicional..	

Recursos faxes (10309) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 4844561

Recurso	Nombre	Valor	VF. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31		1,00	0,00	0,00	19,00	41.966,69	262.844,00
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE	32.882,85		1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	36.583,95		1,00	20,00	7.316,79	19,00	8.341,14	52.241,88
									362.042,59

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los valores facturados a la **matrícula No. 1638345** por la Empresa **Aguas y Aguas de Pereira**, respecto a los cobros por instalación domiciliaria y medidor ya instado en el predio, **SON CORRECTOS**, por lo cual, **NO SE PROCEDERA** por parte de este departamento a reliquidar o modificar los cobros facturados en el periodo de **diciembre de 2025**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 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.”*

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 LINA OCAMPO identificado con C.C. No. 42117668 por concepto de CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA 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 LINA OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 25 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: LINA OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1638345 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 14 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275756-52 de 14 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS AUGUSTO CASTAÑO FLOREZ** 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	275756-52
Fecha Resolución	14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS AUGUSTO CASTAÑO FLOREZ
Matrícula No	1668649
Dirección para Notificación	CS 820AZUFRAL - CAIMALITO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275756-52

DE: 14 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275756 de 9 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 9 DE ENERO DE 2026 el Señor **CARLOS AUGUSTO CASTAÑO FLOREZ** identificado con C.C. No. 18608868, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275756 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1668649 Ciclo: 16 ubicada en: CS 820 Casa 820 (AZUFRAL), Barrio AZUFRAL - CAIMALITO en el periodo 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, análisis, liquidación del reclamo y calificación definitiva).

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Octubre de 2025** el predio de matrícula **N°1668649** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial) por valor de **\$115.540**, mediante la factura **No.59268309**, con fecha límite de pago el **8 de Noviembre de 2025**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema comercial y los reportes de terreno. Se constató que la orden de corte no fue ejecutada debido a que **el usuario presentó oposición** al momento de la diligencia, razón por la cual el servicio permaneció activo. Asimismo, se verificó que el usuario realizó el pago de la factura a través del canal DAVIBANK el día **11 de noviembre de 2025**. Dado que no se materializó la suspensión física del servicio, resulta **PROCEDENTE** la reliquidación por el valor de la reconexión, procediendo a la anulación de dicho cargo.

Así las cosas, este departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el Señor **CARLOS AUGUSTO CASTAÑO FLOREZ**, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de **Noviembre de 2025**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante por valor de **-\$65.481** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-11	484	0	0	0	\$65.481	-\$65.481

Se le recomienda al usuario realizar el pago de sus facturas dentro de los plazos de vencimiento establecidos en la factura. El cumplimiento oportuno de sus obligaciones es fundamental para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. 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: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este 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. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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 el Señor CARLOS AUGUSTO CASTAÑO FLOREZ identificado con C.C. No. 18608868 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 CARLOS AUGUSTO CASTAÑO FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 820 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 al Señor CARLOS AUGUSTO CASTAÑO FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1668649 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 14 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag

Revisó: learagon

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