

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. 12442-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	12442-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GONZALO DE JESUS LONDOÑO LONDOÑO
Matrícula No	319707
Dirección para Notificación	CR 6 # 36- 19SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 6 DE ENERO DE 2026, el señor GONZALO DE JESUS LONDOÑO LONDOÑO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-9,2025-12,2025-10,2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo 2025-9,2025-10,2025-11,2025-12.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 17 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por No hay nadie, y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA90710AA que pertenece al predio con matrícula No 319707, tenía una lectura acumulada de 1060 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) 2025-9,2025-12,2025-10,2025-11 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. **319707**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	1060 m3	1060 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
noviembre	1060 m3	1060 m3	0 m3	7 m3	Se ajusto. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1060 m3	1060 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	1060 m3	1060 m3	0 m3	7 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. P1615MMRSA90710AA, el cual registra una lectura acumulada de 1060 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de, **septiembre, octubre, noviembre y 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 **7 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en 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. **319707**, por la Empresa, respecto al período de **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-226698** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 319707.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2025-9	414	0	7	0	11853	-11853
1590	2025-10	414	0	7	0	11853	-11853
3010	2025-12	414	0	0	-4	-1	-3
67	2025-9	414	0	0	0	-3	3
2501	2025-11	414	0	7	0	20193	-20193
2500	2025-12	414	0	7	0	15423	-15423
2501	2025-12	414	0	7	0	20218	-20218
2500	2025-11	414	0	7	0	15540	-15540
3007	2025-12	414	0	0	-3	0	-3
1590	2025-12	414	0	7	0	11868	-11868
1595	2025-12	414	0	7	0	9053	-9053
3007	2025-10	414	0	0	-5	0	-5
67	2025-10	414	0	0	-1	-2	1
2501	2025-10	414	0	7	0	20193	-20193
3010	2025-11	414	0	0	-3	-1	-1
2501	2025-9	414	0	7	0	20193	-20193
3007	2025-11	414	0	0	-4	0	-4
1590	2025-11	414	0	7	0	11853	-11853

2500	2025-9	414	0	7	0	15540	-15540
1595	2025-9	414	0	7	0	9122	-9122
2500	2025-10	414	0	7	0	15540	-15540
1595	2025-10	414	0	7	0	9122	-9122
1595	2025-11	414	0	7	0	9122	-9122

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. 12501-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO OROZCO** 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	12501-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GUSTAVO OROZCO
Matrícula No	1510130
Dirección para Notificación	CALLE 77 # 30 B- 00 COODELMAR IIICOODELMAR 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 15 DE ENERO DE 2026, el señor GUSTAVO OROZCO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-8,2025-9,2025-10,2025-11,2025-12, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 19 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor C14LA389296AA que pertenece al predio con matricula No 1510130, tenía una lectura acumulada de **1214 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 de los periodos 2025-8,2025-9,2025-10,2025-11,2025-12, 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 **-209125** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1510130.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-9	414	0	12	0	-10230	10230
2501	2025-9	414	0	12	0	34617	-34617
1090	2025-10	414	0	13	0	-14401	14401
3010	2025-8	414	0	0	-1	0	-1
2500	2025-10	414	0	13	0	28860	-28860
67	2025-10	414	0	0	0	-3	3
2501	2025-10	414	0	13	0	37501	-37501
2501	2025-11	414	0	14	0	40386	-40386
2108	2025-10	414	0	0	0	-2	2
1095	2025-11	414	0	13	0	-11082	11082
2501	2025-12	414	0	15	0	43325	-43325
2500	2025-8	414	0	11	0	23703	-23703

67	2025-9	414	0	0	0	-4	4
2500	2025-11	414	0	14	0	31080	-31080
1090	2025-11	414	0	13	0	-14401	14401
1095	2025-8	414	0	11	0	-9102	9102
1095	2025-10	414	0	13	0	-11082	11082
1090	2025-12	414	0	13	0	-14419	14419
1090	2025-8	414	0	11	0	-11831	11831
2501	2025-8	414	0	11	0	30810	-30810
2500	2025-9	414	0	12	0	26640	-26640
1090	2025-9	414	0	12	0	-13293	13293
1095	2025-12	414	0	13	0	-10999	10999
2500	2025-12	414	0	15	0	33049	-33049

Atentamente,



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. 12096-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **RAUL ALBERTO SERNA HENAO** 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	12096-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	RAUL ALBERTO SERNA HENAO
Matrícula No	282491
Dirección para Notificación	raulalbertosernahenao@gmail.comLAS PALMAS

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

PEREIRA, 19 DE ENERO DE 2026

Señor (a):

RAUL ALBERTO SERNA HENAO

raulalbertosernahenao@gmail.com - LAS PALMAS

Teléfono: 3202873834

PEREIRA

Radicación: No. 12096 Radicado el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Matrícula: 282491

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: LA PRENTE SOLICITUD ES PARA SOLICITAR REVICION DE FUGA DE AGUA INTERNA, GRACIAS

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

En atención a su solicitud relacionada con la matrícula No. 282491, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, se permite informar lo siguiente:

De acuerdo con la información registrada en el sistema comercial, durante el mes de noviembre se realizó una reparación en el acople del medidor, quedando el aparato de medida en buen estado de funcionamiento.

En lo referente a la presunta fuga de agua interna, se le informa que actualmente la Empresa no se encuentra prestando el servicio de detección de fugas mediante geófono. En consecuencia, el usuario podrá contratar dicho servicio de manera particular, lo cual permitirá identificar el punto exacto de la posible fuga y proceder a su reparación, evitando así la generación de consumos adicionales.

Una vez realizada la revisión y reparación correspondiente, se deberá remitir a la Empresa el informe técnico emitido por el servicio particular, para los fines pertinentes y cuyo reclamo en consumo de ser procedente.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la calidad, transparencia y eficiencia en la prestación del servicio, así como con mantener una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva con nuestros usuarios, en aras de garantizar su satisfacción y confianza, pilares fundamentales de Aguas y Aguas de Pereira.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) RAUL ALBERTO SERNA HENAO, identificado con C.C. No 98451898 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) RAUL ALBERTO SERNA HENAO enviando citación a Dirección de Notificación: raulalbertosernahenao@gmail.com - LAS

PALMAS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

The image shows a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'C. Ocampo'. It is written over a light blue, semi-transparent watermark that repeats the text 'USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A' in a circular pattern.

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

Proyectó: puatcliente2560

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. 12161-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ENRIQUE VARGAS** 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	12161-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ENRIQUE VARGAS
Matrícula No	19630934
Dirección para Notificación	igualdad1989@gmail.comHACIENDA CUBA

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

PEREIRA, 19 DE ENERO DE 2026

Señor (a):

ENRIQUE VARGAS

igualdad1989@gmail.com - HACIENDA CUBA

Teléfono: 3102087584

PEREIRA

Radicación: No. 12161 Radicado el 19 DE ENERO DE 2026

Matrícula: 19630934

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: BUENAS TARDES: ME PERMITO SOLICITAR UNA COPIA DE LA FACTURA DEL AGUA CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE QUE SE CANCELO EN DICIEMBRE, PARA ENTREGAR AL PROPIETARIO Y RENDIR CUENTAS.

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

En atención a la petición radicada el 19 DE ENERO DE 2026, mediante la cual solicitó, copia de factura del mes de diciembre de 2025, este Departamento se permite comunicar, se procedió a analizar el sistema de información comercial de la Empresa y se le informa al usuario que se generó copia de la factura solicitada por el usuario la cual va ser enviada al correo aportado por el usuario igualdad1989@gmail.com, por favor verificar el SPAM.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) ENRIQUE VARGAS, identificado con C.C. No 12527837 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) ENRIQUE VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación: igualdad1989@gmail.com - HACIENDA CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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



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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2409-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **NESTOR JULIO MORALES GIL** 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	2409-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	NESTOR JULIO MORALES GIL
Matrícula No	872358
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 12CESAR GAVIRIA TRUJILLO

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

Pereira, 19 DE ENERO DE 2026

Señor:
NESTOR JULIO MORALES GIL
MZ 11 CS 12
Teléfono: 3127748332

Radicación: 2409 del 14 DE ENERO DE 2026
Matrícula: 872358
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO INCONFORME CON CARTA ENVIADA PARA CAMBIO DE MEDIDOR DONDE INDICAN QUE SE NEGÓ AL CAMBIO CON FOTO DE GUIA DE ENTREGA CON UNA FIRMA QUE INDICA NO CORRESPONDE A LA SUYA - SOLICITA VERIFICACION YA QUE SE ESTA ENTREGANDO INFORMACION QUE NO CORRESPONDE - VER ANEXO

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

En atención a la queja radicada el 14 DE ENERO DE 2026 mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 872358**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial, efectivamente el registro mediante la **OT 4800847 del 11 de Diciembre de 2025**, en la que en uno de sus pasos registra **Usuario no autoriza**, Sin embargo, se corrobora la inconsistencia referenciada en la solicitud, ya que en otra anotación registra, así: **AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR Y SOLICITA SEA COBRADO EN 4 CUOTAS**. Así las cosas, se actualiza la anotación de su autorización para que el proceso sea llevado a cabo en el predio, en pocos días.

Ahora bien, en referencia a la guía de notificación relacionada, este Departamento informa que, esta es la guía remitida por la Empresa **SERVIENTREGA**, siendo esta una empresa de envíos certificada y actualmente la encargada de la entrega de la correspondencia del Cambio de medidor a los predios, por lo tanto, la Empresa solo cuenta con la información remitida por ellos, y la veracidad de dichos datos depende de quien recibió la carta de socialización, al igual, de la firma adjunta.

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira le solicita disculpe dicho impase y le agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

Por lo brevemente expuesto, **el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA**

EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el señor NESTOR JULIO MORALES GIL identificado con C.C. No. 15039150 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor NESTOR JULIO MORALES GIL enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 11 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

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

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

Proyectó: **mlramos**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23274-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

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

Recurso No	23274-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE ENERO DE 2026
RECLAMO	275348 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDREA GONZALEZ LOPEZ
Identificación del Peticionario	42137444
Matrícula No.	1839935
Dirección para Notificación	MZ 1 B CS 13 DORADO-B VILLA CONSOTA

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23274-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23274 DE 30 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275348 DE 11 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANDREA GONZALEZ LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42137444 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275348-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1839935 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 1 B CS 13 INVASIÓN CASCADA 5, Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11 y 2025-12

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo del período de noviembre de 2025, solicita revisar porque son las mismas personas y el consumo se aumento sin justificación, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 18 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Andrea González como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el inmueble Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA79182AA el cual registra una lectura acumulada de 1587 m3. instalaciones se encuentran en buen estado y no existen fugas, se recomendó adecuar las instalaciones internas de la casa ubicada en la MZ 1 B CS 13 INVASIÓN CASCADA 5,. para que no continúe la conexión del predio vecino afectando su consumo (MZ 1 b CS 14 con matrícula 1839927 con medidor H20VA150447), porque realizaron una conexión que esta siendo registrada en el medidor de la casa 13. y la Empresa debe liquidar el consumo de acuerdo al registro del equipo de medida, el cual registró 20 m3 en noviembre y 48 en diciembre.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los periodos de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en estos periodos 20 y 48 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo de los períodos de facturación de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio, equivalente a 13 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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.”

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de OCTUBRE de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-213936** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	7	0	20193	-20193
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	470	0	0	-1	-4	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	470	0	35	0	101092	-101092
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	470	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	0	7	0	15540	-15540
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	470	0	35	0	77114	-77114

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANDREA GONZALEZ LOPEZ en contra de la Resolución No. 275348-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 1839935 la suma de **-213936**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) ANDREA GONZALEZ LOPEZ , haciéndose entrega de una copia del acto

administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE ENERO DE 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Ocampo Mantilla', is written over a faint, repeating background watermark that reads 'USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A'.

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

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23298-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

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

Recurso No	23298-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE ENERO DE 2026
RECLAMO	275612 de 8 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA
Identificación del Peticionario	42087706
Matrícula No.	434324
Dirección para Notificación	CARRERA 17 BIS # 21 - 60 BLOQUE F6 APTO 2 A LORENA 2

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23298-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23298 DE 16 DE ENERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 275612 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA, identificada con cédula de ciudadanía No. 42087706 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275612-52 de 8 DE ENERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 434324 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 9 # 46- 185 , Barrio JARDIN DE VELEZ en el periodo facturado 2025-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE ENERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO INCONFORME CON EL CONSUMO DEL MES DE DICIEMBRE YA QUE ES UN LOCAL, EL PROMEDIO ES MUCHO MAS BAJO, PIDE REVISION Y REELIQUIDACION:

Porque: se solicito revisar medidor y el SR interno que a pesar de no haber nadie en el predio medidor registra y pora con intervalos de 2 a 4 min. Asi que se contrato GEOPONO con la empresa Fredy Morales y el en la revision se detecto una fuga interna bajo tierra que no se veia en el salon del local en tuberia galvanizada. y q' se debia cambiar. ya en este momento se realizo el cambio y solicitamos el descuento de esa agua ya que no fue consumo.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 275612-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE ENERO DE 2026 en la que participó JHON ALEXANDER VALLEJO 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° C15LA071533 el cual registra una lectura acumulada de 2032 m3. Con

observación: "Previamente se llamó por vía telefónica al reclamante y dice estar por fuera de la ciudad, ya en el predio se evidencia que no hay nadie el medidor registra y para con intervalos de 2 a 4 minutos, por vía telefónica el reclamante autoriza a cerrar la llave de paso, y está a su vez queda goteando cuando se cierra, así mismo se le informa que la posible causa del registro del medidor es el agua stop del tanque sanitario el cual no sella bien y hace que la válvula dispare con intervalos de tiempo"

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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, y a la posible fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 45 m3, avanzó de 1958 a 2003 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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 y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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

Se verifico en el sistema de información comercial y la usuaria con ocasión de recurso apporto las pruebas de la revisión al predio con el equipo especializado del geófono de manera particular el día 14 de Enero de 2026, en donde se observa el hallazgo de una fuga interna en el piso del salón:



Fredy Morales

Técnico en Plomería

C.C. 10.013.528

Cels: 311 619 4995 / 310 848 3397 km. 6 vía Armenia

Solución de humedades
Cambio de griferías
Destapamos cañerías sin
Romper con sonda eléctrica y
Todo lo relacionado
Con sanitarios y lavamanos etc...

RECIBOS DE CAJA

Nº 0162

CIUDAD	Perito	FECHA	ENERO 14-2026	MON:	240.000 =
RECIBIMOS DE:	Claudia María Londoño c.c 42.087.706.				
POR CONCEPTO DE:	Revisión con geofono digital se detecta fuga interna en piso del salón tubería galvanizada. se debe cambiar por pre. nueva instalación.				
A 30 de Agosto # 46-185-189 piso 1					
APROBADO POR:			RECIBIDO POR:		
42087706 per.			C.C O NIT. 10.013.528		

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y las pruebas aportadas por la usuaria se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Diciembre de 2025 y Enero de 2026** generando cobro promedio de **28 m3**, por presentarse en el predio fuga interna. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **Diciembre de 2025 y Enero de 2026 a 28 m3**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido. Se accede a reliquidar el periodo de Enero de 2026 por encontrarse facturado.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-189646** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	-1	-2	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	408	2	19	3054	29010	-25956
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	2	7	4407	15423	-11016
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	2	19	5777	54878	-49102
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	408	2	7	3054	10688	-7634
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	0	-4	-1	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	408	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	2	19	4407	41862	-37455
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	408	2	19	4003	38031	-34027
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	2	7	5777	20218	-14442
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	408	2	7	4003	14011	-10008

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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.”

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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.”

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.”

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA en contra de la Resolución No. 275612-52 de 8 DE ENERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 434324 la suma de **-189646**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE ENERO DE 2026



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

Proyectó: fncardona

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. 23299-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

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

Recurso No	23299-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE ENERO DE 2026
RECLAMO	275723 de 16 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	PAOLA ANDREA RINCON MURILLO
Identificación del Peticionario	42132756
Matrícula No.	905844
Dirección para Notificación	MZ 18 CS 3 DORADO-B VILLA CONSOTA

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23299-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23299 DE 19 DE ENERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 275723 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora PAOLA ANDREA RINCON MURILLO, identificado con cédula de ciudadanía No. 42132756 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275723-52 de 16 DE ENERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 905844 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 18 CS 3 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA en el periodo facturado 2025-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE ENERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 33 MTS 3 DE FACTURACION DEL MES DE DICIEMBRE 2025, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 275723-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **15 DE ENERO DE 2026** en la que participó la Señora **PAOLA ANDREA RINCON MURILLO** como usuaria 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 **No.H25VA258149** el cual registra una lectura acumulada de **115 m³**. durante la visita se constató que **“las instalaciones hidráulicas y sanitarias están en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas”**.*

*Tras realizar la respectiva revisión en el Sistema de Información Comercial se verificó 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 para el periodo de diciembre de **33 m³**, avanzó de **63 m³ a 93 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.*

*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 equipo de medida.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 15 de Enero de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 115 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de DICIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 33 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de DICIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico equivalente a 12 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **DICIEMBRE de 2025 a 12 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-103394** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-12	470	12	13	-23985	-25983	1999

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	470	12	33	34660	95315	-60655
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	470	12	33	26439	72707	-46268
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-12	470	12	13	-18296	-19820	1525
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	470	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	470	0	0	0	-4	4

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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.

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.”

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen

consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario”

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por PAOLA ANDREA RINCON MURILLO en contra de la Resolución No. 275723-52 de 16 DE ENERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 905844 la suma de **-103394**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE ENERO DE 2026

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

Proyectó: fncardona
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. 23300-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

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

Recurso No	23300-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE ENERO DE 2026
RECLAMO	275655 de 14 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DANIEL ARDILA TARAZOGA
Identificación del Peticionario	91443825
Matrícula No.	19640587
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 18 PS 2 MALAGA

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23300-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23300 DE 19 DE ENERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 275655 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor DANIEL ARDILA TARAZOGA, identificado con cédula de ciudadanía No. 91443825 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275655-52 de 14 DE ENERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19640587 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 19 CS 18 PS 2 , Barrio MALAGA en el periodo facturado 2025-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE ENERO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE LA FACTURA DEL MES DE DICIEMBRE, MANIFIESTA QUE VIVEN LAS MISMAS PERSONAS Y EL CONSUMO SE VE MUY ELEVADO, SOLICITA REVISION, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 275655-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Daniel Ardila 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° H23VA791074 el cual registra una lectura acumulada de 179 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas”.

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19640587**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	151 m3	127 m3	24 m3	24 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

*Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 **24 m3, avanzó de (127 m3 a 151 m3)** y en la visita*

técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

*Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **DICIEMBRE DE 2025, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.*

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 14 de Enero de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 179 m³, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de DICIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 24 m³.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de DICIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 12 m³.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **DICIEMBRE de 2025 a 12 m³**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-57578** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	470	12	24	26439	52878	-26439
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	470	12	24	34660	69320	-34660
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	470	12	13	-18296	-19820	1525
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	470	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	470	12	13	-23985	-25983	1999
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	470	0	0	0	-1	1

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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.”

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar

el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario”

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por DANIEL ARDILA TARAZOGA en contra de la Resolución No. 275655-52 de 14 DE ENERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 19640587 la suma de **-57578**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE ENERO DE 2026

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

Proyectó: fncardona
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. 275559-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YERCIN GONZALEZ** 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	275559-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	YERCIN GONZALEZ
Matrícula No	208900
Dirección para Notificación	CL 27 # 9- 55LAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 275559-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275559 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor YERCIN GONZALEZ identificado con C.C. No. 1088325831, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275559 consistente en: COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 208900 Ciclo: 1 ubicada en:CL 27 # 9- 55 , Barrio LAGO URIBE 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 definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE ENERO DE 2026 en la que participó 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° C16LA178518AA el cual registra una lectura acumulada de **2440 m3**. ***Previamente se llamó por vía telefónica al reclamante y se va a correo de voz, ya en el previo se llama de nuevo por la misma vía y varias veces y de nuevo se va a correo de voz.***

Se observa que el piso 2 su nomenclatura es 9-57 y los bajos son 9-55, ahora el 9-57 está desocupado con la llave de paso cerrada del medidor C16LA178518AA y el otro medidor P1615RSA84342 con lectura 3703 sería del 9-55 bajos, aquí nadie sale o responde, desde los medidores no se ven fugas, al finalizar el reclamante devuelve la llamada y confirma lo enunciado (9-57 piso 2).

Siendo así las cosas, se establece que en los inmuebles relacionados están trocadas las nomenclaturas de los predios, este en particular es un inmueble se encuentra sin ocupación, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del predio del **9 – 55 BAJOS**, por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- **MATRÍCULA 209800** ubicado en la **CL 27 # 9- 57 Barrio LAGO URIBE - CENTRO** le corresponde el **MEDIDOR** C16LA178518AA con lectura **2440 m³**.
- **MATRÍCULA 208918** ubicado en la **CL 27 # 9- 55 BAJOS Barrio LAGO URIBE - CENTRO** le corresponde el **MEDIDOR** P1615RSA84342 con lectura **3703 m³**.

Cabe anotar que las lecturas registradas corresponden a cada uno de los medidores registrados.

Por lo tanto, mediante la solicitud **No. 5808534** del 19 de Enero de 2026, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Matriculas, para realizar la grabación correcta del número de las nomenclaturas a los dos predios, como se encuentran en el terreno, realizando los respectivos ajustes y modificaciones en el Sistema de información, situación que podrá evidenciar en el próximo periodo de facturación.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por YERCIN GONZALEZ identificado con C.C. No. 1088325831 por concepto de COBRO DE CONSUMO REGISTRADO

POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO 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 YERCIN GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 9- 55 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: YERCIN GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 208900 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 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275659-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAVIER VASQUEZ** 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	275659-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAVIER VASQUEZ
Matrícula No	19617946
Dirección para Notificación	CL 24 # 19 - 79 SEDEPROVIDENCIA

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. 275659-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275659 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 JAVIER VASQUEZ identificado con C.C. No. 10100786, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275659 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617946 Ciclo: 4 ubicada en:CL 24 # 19 - 79 SEDE , Barrio PROVIDENCIA 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 19 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Javier Suluaga como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1815MMREL111241AA el cual registra una lectura acumulada de 482 m3. "Se observa servicio suspendido, PREDIO DESOCUPADO, anexo fotos".

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **NOVIEMBRE DE 2025**, el predio de matrícula **N° 19617946**, presentaba edad 5 de facturación (a partir de la edad 2 es el, número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 190.520, mediante la factura No. **59323776**, con fecha límite de pago el **INMEDIATO**.

Por lo anterior, el día **14 de noviembre a las 09:57 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **15 de noviembre a las 11:01 am**, procedimiento que no se hizo efectivo ya que estaba la reja cerrada según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Por lo anterior, se evidencio en el sistema de información comercial que no se realizo corte del servicio, por ende, se accede a reliquidar el cobro facturado por concepto de corte y reconexión.

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE**, el reclamo presentado por el señor JAVIER VASQUEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **DICIEMBRE DE 2025**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-68077** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-12	484	0	0	0	68077	-68077

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 JAVIER VASQUEZ identificado con C.C. No. 10100786 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JAVIER VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 19 - 79 SEDE 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: JAVIER VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617946 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 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275722-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSALBA ZAPATA DE LUCIO** 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	275722-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ROSALBA ZAPATA DE LUCIO
Matrícula No	19645807
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 7 PS 2SEC-E.CIUCAFE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275722-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275722 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 ROSALBA ZAPATA DE LUCIO identificado con C.C. No. 42065796, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275722 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19645807 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 7 PS 2 , Barrio SEC-E.CIUCAFE en los periodos facturados 2025-12,2025-1.

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 19 DE ENERO DE 2026 en la que participó la señora Rosalba Zapata 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° H25VA497040 el cual registra una lectura acumulada de 10 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace 10 meses”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19645807**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	10 m3	9 m3	1 m3	1 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	9 m3	0 m3	9 m3	9 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de diciembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(0 m3 a 9**

m3), arrojando una diferencia de lectura de 9 m3.

- para el periodo de enero de 2026, el equipo de medida avanzó **(9 m3 a 10 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 1 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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 Y ENERO DE 2026, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 ROSALBA ZAPATA DE LUCIO identificado con C.C. No. 42065796 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) ROSALBA ZAPATA DE LUCIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 7 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: ROSALBA ZAPATA DE LUCIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19645807 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 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275826-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275826-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA
Matrícula No	809947
Dirección para Notificación	CL 26 # 6- 27 APTO 202LAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 275826-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275826 de 16 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 16 DE ENERO DE 2026 el señor TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 9695429, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275826 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 809947 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 26 # 6- 27 APTO 202 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-11,2025-12,2026-1.

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)

Ante lo solicitado, los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio, en los periodos reclamados son:

Año	Mes	Lect Actui	Lect Anter	Consumo	Observación
2026	Enero	212	203	9	SE VERIFICO LECTURA
2025	Diciembre	203	195	8	SIN OBSERVACION
2025	Noviembre	195	186	9	SIN OBSERVACION
2025	Octubre	186	177	9	SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	177	169	8	SIN OBSERVACION

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE ENERO DE 2026 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° P1915MMRSA113499AA el cual registra una lectura acumulada de **212 m3**. ***Se visita predio el cual es un edificio donde los medidores se encuentran dentro, se llama en distintas ocasiones y no contestan se tocan los timbres y tampoco abren, se lleva esperando más de 20 minutos y no contestan ni abren, para concluir dicha visita.***Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas y corroborar la situación referenciada en la solicitud, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer

y efectuar el cumplimiento de la hora y el acceso al predio establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Así las cosas, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025 y ENERO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, en el Periodo de Septiembre presentó una diferencia de **8 m³**, avanzó de **169 m³ a 177 m³**, en el Periodo de Octubre presentó una diferencia de **9 m³**, avanzó de **177 m³ a 186 m³**, en el Periodo de Noviembre presentó una diferencia de **9 m³**, avanzó de **186 m³ a 195 m³**, en el Periodo de Diciembre de 2025 presentó una diferencia de **8 m³**, avanzó de **195 m³ a 203 m³** y en el Periodo de Enero de 2026 presentó una diferencia de **9 m³**, avanzó de **203 m³ a 212 m³**, **se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.**

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los Periodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025 y ENERO de 2026, SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 9695429 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 TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 6- 27 APTO 202 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: TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 809947 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 19 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. 275821-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275821-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA
Matrícula No	885301
Dirección para Notificación	CL 26 # 6- 25 APTO 101 ALAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5802293

Resolución No. 275821-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275821 de 16 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 16 DE ENERO DE 2026 el señor TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 9695429, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275821 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 885301 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 26 # 6- 25 APTO 101 A , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados de 2026-1,2025-9,2025-12,2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE ENERO DE 2026 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° H25VA203364 el cual registra una lectura acumulada de 26 m3. Con observacion: **"Se visita predio el cual es un edificio donde los medidores están adentro del predio, se toca el timbre del apto y en este no contestan ni abren, se llama en repetidas ocasiones para tomar lectura y concluir la visita y no contestan por ende no se permite ingreso para concluir visita ya que mantuve más de 20 minutos en el predio para concluir visitas y en ninguna ocasión abrieron ni contestaron llamadas"**.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2026	Enero	26	21	5	5	SE VERIFICO LECTURA
2025	Diciembre	21	16	5	5	SIN OBSERVACION
2025	Noviembre	16	14	2	6	SIN OBSERVACION
2025	Octubre	14	9	5	7	SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	9	3	6	7	SIN OBSERVACION

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026** reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026**, es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 9695429 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) TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 6- 25 APTO 101 A 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: TEOFELES ARLEY CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 885301 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 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

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

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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. 275852-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **Martha Hernandez Martha Hernandez** 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	275852-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	Martha Hernandez Martha Hernandez
Matrícula No	1172105
Dirección para Notificación	CL 26 B # 1 A- 67 PS 1MILLAN RUBIO

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. 275852-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275852 de 16 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 16 DE ENERO DE 2026 el (la) señor(a) **MARTHA HERNÁNDEZ MARTHA HERNÁNDEZ** identificado con C.C. No. 42117558, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275852 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado No. 1172105 Ciclo: 3 ubicada en: CL 26 B # 1 A- 67 PS 1, Barrio MILLAN RUBIO en el periodo facturado de **enero de 2026**.

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.

Una vez consultado en el Sistema de Información Comercial, se constató que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado y tiene instalado en la acometida el **Medidor N° H25VA227238**. Para el periodo de enero se realizó el mantenimiento correctivo por parte del usuario de una fuga interna.

En virtud de lo expuesto y con fundamento en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento considera que los consumos facturados por la **Empresa Aguas y Aguas de Pereira** para los periodos de **enero de 2026 NO SON CORRECTOS**, debido a la afectación generada por la fuga técnica identificada y reparada en el predio; por lo tanto, se declara **PROCEDENTE** la reliquidación de los consumos reclamados, realizando el ajuste con base en el promedio histórico del inmueble antes de la existencia de la anomalía, el cual corresponde a **5 m³**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$223.658** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	408	5	13	-5546	-14419	8873
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	5	52	11016	114569	-103553
ND SUBSIDI	2026-1	408	5	13	-4230	-10999	6768

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	5	52	14442	150193	-135752
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	0	-1	1

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora Martha Hernández Henández identificado con C.C. No. 42117558 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 Martha Hernandez Martha Hernandez enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 B # 1 A- 67 PS 1 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 Hernandez Martha Hernandez la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1172105 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 19 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. 275872-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA YULIETH HINCAPIE** 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	275872-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA YULIETH HINCAPIE
Matrícula No	527929
Dirección para Notificación	yulieth07@gmail.comVILLA ALICIA

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. 275872-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275872 de 19 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 19 DE ENERO DE 2026 la señora DIANA YULIETH HINCAPIE identificado con C.C. No. 1087992329, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275872 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 527929 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: BLQ 1 APTO 101 , Barrio VILLA ALICIA 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).

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **NOVIEMBRE DE 2025** el predio de matrícula **N° 527929**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 119.530, mediante la factura No. **59407545**, con fecha límite de pago el **3 de diciembre del 2025.**

Por lo anterior, el día **15 de diciembre a las 10:03 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **15 de diciembre a las 2:27 pm,** procedimiento que no se hizo efectivo ya que el usuario presento oposición al corte según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **15 de dicimebre de 2025 en PSE a las 04:40 p.m, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **diciembre de 2025.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora, DIANA YULIETH HINCAPIE, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **DICIEMBRE DE 2025**, no serán objeto de reliquidación.

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(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 DIANA YULIETH HINCAPIE identificado con C.C. No. 1087992329 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIANA YULIETH HINCAPIE enviando citación a Correo Electrónico:, yulieth07@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA YULIETH HINCAPIE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 527929 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 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275895-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARBHEY 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	275895-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ARBHEY SANCHEZ
Matrícula No	170449
Dirección para Notificación	CL 18 # 17- 39MEJIA ROBLEDO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 275895-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275895 de 19 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 19 DE ENERO DE 2026 el señor ARBEY SANCHEZ identificado con C.C. No. 10127543, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275895 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 170449 Ciclo: 4 ubicada en:CL 18 # 17- 39 , Barrio MEJIA ROBLEDO en los periodos facturados 2025-11,2025-12,2026-1.

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 y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA50110AA, y ante lo solicitado, se corrobora en el Sistema de Información Comercial con el registro fotográfico adjunto a la solicitud, y las observaciones de las lecturas, que **No se cobra el consumo pendiente ya que en el predio se reparó fuga interna**, de lo que el usuario de forma particular realizó un mantenimiento correctivo en el predio, se verifica que efectivamente la existencia de la fuga interna por la tubería del predio, afectó el consumo de los periodos de NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025 y ENERO DE 2026, por el consumo generado, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado del periodo reclamado.

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 acumulado facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025 y ENERO DE 2026, al promedio del predio, de acuerdo al registro del histórico de consumos, antes de presentarse la fuga, el cual es de **30 m3**.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025 y ENERO DE 2026, NO SON CORRECTOS** por la fuga interna que se presentó en el predio y la cual ya fue reparada, por lo tanto, este Departamento reliquida los consumos reclamados, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-239742** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	4	11	11553	31772	-20218
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	4	37	8880	82139	-73259
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	408	0	0	-5	-4	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	408	4	37	11539	106735	-95196
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	4	11	8813	24236	-15423
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	4	11	11553	31772	-20218
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	4	11	8813	24236	-15423

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el

cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ARBEY SANCHEZ identificado con C.C. No. 10127543 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 ARBEY SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 17- 39 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: ARBEY SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 170449 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 19 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. 275878-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERMAN TREJOS VILLANEDA** 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	275878-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERMAN TREJOS VILLANEDA
Matrícula No	218842
Dirección para Notificación	CR 2 # 25- 18 PS 2SAN JORGE

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. 275878-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275878 de 19 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 19 DE ENERO DE 2026 el señor HERMAN TREJOS VILLANEDA identificado con N.I.T. No. 15921912, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275878 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 218842 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 25- 18 PS 2 , Barrio SAN JORGE en el periodo facturado 2026-1

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 y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA596310, y ante su solicitud, se corrobora el registro de la observación “ **se puede evidenciar de que hay una fuga después del medidor se hace observación a trabajadores que se encuentran en el momento en la casa para que la solucionen.**” De lo cual, se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna, por lo tanto, se le recomienda realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita previa a la facturación en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo de **ENERO de 2026** generando cobro por consumo por promedio de acuerdo al histórico de consumos, que es de **8 m³**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

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. 218842** por la Empresa, respecto al periodo de **ENERO de 2026**, **será objeto de modificación**, por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-190246** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	408	8	13	-2239	-3638	1399
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	408	8	13	-2935	-4769	1834
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	8	46	23107	132863	-109757
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	8	46	17626	101350	-83724
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	0	-2	-5	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.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por HERMAN TREJOS VILLANEDA identificado con N.I.T. No. 15921912 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 HERMAN TREJOS VILLANEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 25-18 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: HERMAN TREJOS VILLANEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 218842 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 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275882-52 de 19 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALONSO SANCHEZ 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	275882-52
Fecha Resolución	19 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALONSO SANCHEZ SANCHEZ
Matrícula No	526194
Dirección para Notificación	CR 10 # 24- 65LAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 275882-52

DE: 19 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275882 de 19 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 19 DE ENERO DE 2026 el señor ALONSO SANCHEZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 10073981, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275882 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 526194 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 24- 65 , Barrio LAGO URIBE 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, 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° P1515MMRSA68349AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Octubre de 2025** el predio de matrícula **N°526194 presentaba edad 2 de facturación** (el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso Residencial.) por valor de **\$ 30.960,00 pesos**, mediante la factura No.59103028 con límite de pago el **21 de Octubre de 2025**.

Por lo anterior, el día **21 de Noviembre de 2025 a las 8:44 am**, al encontrarse el predio ya en edad 3, se generó orden de corte, se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **24 de Noviembre de 2025 a las 10:38 am**, procedimiento que se hizo efectivo, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**. Se adjunta la tirilla del proceso realizado en el predio, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE CORTE

Visita No
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 5693269
Fecha De Atención : 24/11/2025 10:38:46
Nombre del Usuario : CASTRO MARIN ROSA-ELENA
Matrícula : 526194
Dirección : CR 10 # 24- 65
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID--EST 4
No Medidor : P1515MMRSA68349AA
Lectura Actual : 438
EDAD : 3
SALDO : 30960

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

DATOS VISITA

Medio de Corte : CORTE

DIAGNÓSTICO DE LA VISITA

Corte

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 141 DE LA LEY 142 DE 1994, POR INCUMPLIMIENTO REITERATIVO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO, SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR ARTÍCULO 142 DE LA LEY 142 DE 1994, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUScriptor ELIMINE LA CA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN; ASÍ COMO, DEMÁS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 #17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 8 9001512878

Se adjunta registro fotográfico del corte del servicio en el predio, así:



Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, es claro que, el usuario realizó un pago a la facturación ya generada del periodo de Noviembre de 2025, con **edad 3**, el **día 24 de Noviembre de 2025 las 12:48 pm en Sucursal de APOSTAR**, pago realizado **treinta y tres días después de la fecha límite de pago**, por lo cual, **NO ES PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento cobrado ejecutado en el periodo de **NOVIEMBRE de 2025** facturando correctamente el accionar de reconexión realizada el 26 de Noviembre de 2025 a las 12:02 pm, según refiere el Sistema de Información Comercial. Se adjunta la tirilla del proceso realizado en el predio, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE RECONEXION

Visita No.
M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 20

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 5699991
Fecha De Atencion : 26/11/2025 12:02:23
Matricula : 526194
Direccion : CR 10 # 24- 65
Medidor : P1515MMRSA68349AA
Lectura Actual : 438

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

DATOS VISITA.

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

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

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

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 8 9001512878

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

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor ALONSO SANCHEZ SANCHEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **DICIEMBRE de 2025**, NO serán objeto de reliquidación o modificación.

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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 ALONSO SANCHEZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 10073981 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 ALONSO SANCHEZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 24- 65 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: ALONSO SANCHEZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 526194 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 19 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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