

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. 12887-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA ESTRELLA ARIAS VALENCIA** 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	12887-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	SANDRA ESTRELLA ARIAS VALENCIA
Matrícula No	19622841
Dirección para Notificación	CL 20 B # 19 - 24 APTO 202PROVIDENCIA

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 íntegra, 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 26 DE FEBRERO DE 2026, la señora SANDRA ESTRELLA ARIAS VALENCIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

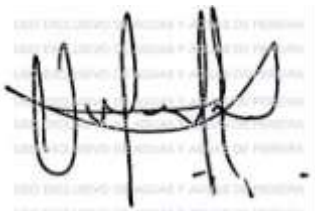
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 27 DE FEBRERO DE 2026, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL126231AA que pertenece al predio con matrícula No 19622841, tenía una lectura acumulada de **329 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo **2026-2** 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 **-25459** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19622841.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-2	414	0	5	0	11016	-11016
67	2026-2	414	0	0	-4	-4	1
3007	2026-2	414	0	0	-5	-3	-2
2501	2026-2	414	0	5	0	14442	-14442

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
 Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2432-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO ACEVEDO 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:

Resolución No	2432-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO ACEVEDO LOPEZ
Matrícula No	1920909
Dirección para Notificación	CL 71 B # 30- 01 PS 2LA FLORESTA

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 íntegra, 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, 27 DE FEBRERO DE 2026

Señor:
LUIS FERNANDO ACEVEDO LOPEZ
CL 71 B # 30- 01 PS 2
Teléfono: 3377187

Radicación: 2432 del 11 DE FEBRERO DE 2026
Matrícula: 1920909
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON LA EMPRESA PRESTADORA DE CORRESPONDENCIA QUIENES ARBITRARIAMENTE FIRMARON POR EL

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

En atención a la queja radicada el 11 DE FEBRERO DE 2026 mediante solicitud en referencia a la Matrícula **1920909**, en el que se solicita información en referencia a la firma del usuario, en la guía de notificación de entrega de la carta de socialización para Cambio de medidor, de lo cual, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después remite su inconformidad a la Empresa encargada de la correspondencia **SERVIENTREGA**, quienes al respecto informaron así:

En atención a su comunicación relacionada con la queja presentada por la señora Mercedes Álvarez respecto a la entrega efectuada el día 11 de diciembre de 2024, nos permitimos dar respuesta a cada uno de los puntos planteados:

1. Confirmación de visita al sitio de entrega.

Conforme a la consulta realizada en nuestros registros históricos, se evidencia que la guía figura con estado de entrega verificada en la fecha indicada. Dicho registro corresponde a la información ingresada en el aplicativo operativo al momento de realizar la entrega. No obstante, dado el tiempo transcurrido desde la prestación del servicio, no es posible realizar una verificación técnica adicional que permita reconstruir en detalle las circunstancias específicas de la entrega.

2. Mecanismos de verificación disponibles Para la fecha de la operación.

Servientrega contaba con herramientas tecnológicas de trazabilidad como registro en aplicativo interno y georreferenciación del dispositivo asignado al distribuidor. Sin embargo, conforme a las políticas internas de retención y conservación de información operativa, los registros técnicos detallados (incluyendo históricos ampliados de GPS) no

se encuentran actualmente disponibles para consulta.

3. Remisión de soportes disponibles.

Se remite copia de la prueba de entrega que reposa en nuestro sistema, la cual constituye el soporte formal de la gestión realizada y el registro oficial generado en el momento de la operación. No se cuenta con documentación adicional distinta a la conservada dentro de los tiempos establecidos en nuestras políticas internas.

4. Registro fotográfico u otros soportes.

El único soporte disponible corresponde a la prueba de entrega generada al momento de la distribución, documento que contiene la información registrada por el auxiliar durante la entrega. No se dispone de registro fotográfico adicional asociado a esta guía.

5. Posible manipulación indebida.

Con la información actualmente disponible no es posible determinar de manera concluyente si existió o no alguna irregularidad en la firma registrada. Tampoco reposan en nuestros sistemas alertas o reportes asociados a esta guía al momento de la entrega. En consecuencia, y ante la ausencia de elementos técnicos adicionales, no es viable afirmar la existencia de manipulación indebida ni desvirtuar de manera categórica la manifestación de la usuaria.

6. Medidas disciplinarias o correctivas.

El colaborador que efectuó la entrega para esa fecha ya no se encuentra vinculado laboralmente con la compañía. Sin perjuicio de lo anterior, Servientrega cuenta con procedimientos internos de control y régimen disciplinario que se activan de manera inmediata cuando, dentro de la vigencia del vínculo laboral, se evidencian incumplimientos a los protocolos establecidos.

Finalmente, reiteramos que Servientrega ejecuta sus operaciones bajo protocolos estandarizados y mecanismos de control diseñados para garantizar la trazabilidad y transparencia del servicio. La compañía conserva la información conforme a los tiempos y condiciones establecidos en sus políticas internas y en el marco contractual vigente.

Ahora bien, ante la antigüedad de la fecha de Entrega de la carta de socialización **DICIEMBRE de 2024**, se le sugiere al usuario evaluar los pormenores para dicha fecha y las condiciones de recibido de dicha correspondencia, de igual forma, de ser tal su inconformidad, la Empresa ante tal situación le sugiere iniciar un proceso penal ante el señor que realizó la Entrega referenciada.

La empresa Aguas y Aguas de Pereira le solicita disculpe dicho impase, y 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 tanto, dará continuidad al trámite de Cambio de Medidor de acuerdo a los lineamientos y políticas establecidas para la prestación del servicio.

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

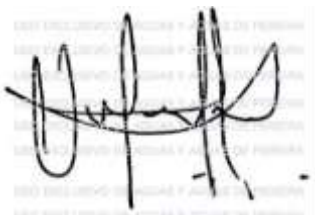
facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el señor LUIS FERNANDO ACEVEDO LOPEZ identificado con C.C. No. 10125117 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor LUIS FERNANDO ACEVEDO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 71 B # 30- 01 PS 2 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating watermark of the signature. The signature is fluid and cursive.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23398-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SORANNY CARDENAS TORRES** 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	23398-52
Fecha Resolución Recurso	27 DE FEBRERO DE 2026
RECLAMO	276186 de 5 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	SORANNY CARDENAS TORRES
Identificación del Peticionario	42013693
Matrícula No.	956698
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 4 SEC A CIUDELA DEL CAFE

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. 23398-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23398 DE 26 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276186 DE 29 DE ENERO DE 2026

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora SORANNY CARDENAS TORRES, identificada con cédula de ciudadanía No. 42013693 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276186-52 de 5 DE FEBRERO 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. 956698 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 19 CS 4 , Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE en el periodo facturado 2026-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 49 m³ en el periodo de facturación de Enero de 2026, 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 276186-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) No hay nadie 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° H23VA596831 el cual registra una lectura acumulada de 657 m³.

Durante la inspección, se dejó la siguiente constancia: "Se llama al número dado y se informa a usuaria que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie, se vuelve a llamar al número dado y no contestan, se tomó lectura al medido, Consumo de agua acumulado meses noviembre, diciembre".

Con base en la información anterior, es pertinente aclarar que para esta Empresa fue imposible realizar la inspección técnica integral de las instalaciones hidráulicas y, por ende, corroborar las condiciones reportadas en la solicitud. En consecuencia, se le recuerda al usuario la importancia de garantizar el acceso al inmueble y dar cumplimiento a la programación de futuras visitas técnicas. Estas gestiones son indispensables para que la Empresa pueda efectuar las revisiones correspondientes, permitiendo así brindar una respuesta oportuna y con pleno conocimiento del estado de las redes internas del predio.

Se consulto el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante con matrícula N° 956698, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ENE	637 m ³	564 m ³	73 m ³	49 m ³	Consumo real del mes 73 m ³ , consumo promedio 49 m ³ , pendiente por facturar 24 m ³ reflejados para el mes de febrero.
DIC	564 m ³	564 m ³	No se pudo realizar lectura.	24 m ³	Consumo promedio del predio 24 m ³ .

Bajo este contexto, se realizó un análisis detallado del histórico de facturación correspondiente a los periodos de **diciembre de 2025 y enero de 2026**, en el cual se evidenció que, ante la imposibilidad de efectuar la lectura real del medidor debido a que este se encontraba **encerrado**, la empresa procedió a **facturar el consumo del mes de noviembre por promedio**, calculado con base en los **últimos seis meses previos a la anomalía en la toma de datos**, equivalente a **24 m³**.

No obstante, al permitirse el acceso al equipo de medida en el periodo de **enero de 2026**, se registró un **avance real del medidor hasta 637 m³**, evidenciando que el equipo avanzó de **564 m³ a 637 m³**, para un consumo total de **73 m³**. De este consumo, se facturaron **49 m³ por promedio**, quedando un consumo pendiente de **24 m³**, el cual será **reflejado en la facturación correspondiente al periodo de febrero**.

Es de aclarar que el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del 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 **enero 2026, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el equipo de medida, actuando de acuerdo con la **ley 142 de 1994**.

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 03 de Febrero 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 657 m3, predio solo no se pudo revisar.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **ENERO DE 2026**, 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, en el periodo de Enero el sistema ajusto y descontó el consumo promedio facturado en Diciembre de 2025 de 24 m3, por lo tanto, solo facturó en Enero 49 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 ENERO DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 24 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **ENERO de 2026 a 24 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. Así mismo, se le recuerda que debe permitir los medios necesarios para que el lector obtenga la lectura del equipo de medida, con el fin de que la Empresa facture consumo por diferencia de lectura.

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 **-127286** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	470	0	0	-1	-5	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	470	11	36	31772	103980	-72208
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	470	11	36	24236	79317	-55081

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.

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 de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por SORANNY CARDENAS TORRES en contra de la Resolución No. 276186-52 de 5 DE FEBRERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 956698 la suma de **-127286**. 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 SORANNY CARDENAS TORRES , 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 petición del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

A handwritten signature in black ink on a white background. The signature is stylized and appears to read 'V. Alonso Cano Pérez'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 276511-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARINO ARISTIZABAL** 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	276511-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARINO ARISTIZABAL
Matrícula No	223644
Dirección para Notificación	CR 4 # 22- 56SAN 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 íntegra, 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. 5875545

Resolución No. 276511-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276511 de 17 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **MARINO ARISTIZABAL** identificado con **C.C. No. 1088021398**, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276511 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 223644** Ciclo: 3 ubicada en: CR 4 # 22- 56 HOGARES CLARET, Barrio SAN JORGE en el periodo facturado de **febrero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el Señor **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor N° P2115MMRAL144762AA** el cual registra una lectura acumulada de 7079 m³. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Se concerta cita por teléfono con el usuario, el cual no asistió. Se visita predio y se observa en terreno que se encuentra desocupado. Se observa medidor durante 5 minutos y este no registra"**.

Con base en la información anterior, es pertinente aclarar que para esta empresa **no fue posible realizar la inspección técnica integral** de las instalaciones hidráulicas y, por ende, corroborar las condiciones reportadas en la solicitud. En consecuencia, se le recuerda al usuario la importancia de garantizar el acceso al inmueble y dar cumplimiento a la programación de futuras visitas técnicas. Estas gestiones son indispensables para que la Empresa pueda efectuar las revisiones correspondientes, permitiendo así brindar una respuesta oportuna y con pleno conocimiento del estado de las redes internas del predio.

Una vez verificada la información en el Sistema de Información Comercial, se evidencia que la Empresa facturó en el periodo de **febrero de 2026** un consumo de **55 m³** por promedio. Por tal motivo, y como resultado de la visita técnica realizada, se procede a la **reliquidación de los consumos facturados a 0 m³** bajo esta modalidad, debido a la 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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$444.414** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	414	0	55	0	158858	-158858
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	414	0	55	0	71132	-71132
NC CONTRIB	2026-2	414	0	55	0	93250	-93250

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	414	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	414	0	55	0	121179	-121179

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento establece que el consumo facturado por la Empresa durante el periodo de **febrero de 2026** es superior al registro real del equipo de medida. Por tal motivo, se considera **PROCEDENTE** la solicitud del usuario y se ordena la reliquidación de los **consumos facturados** en dichos periodos, procediendo con el ajuste de la siguiente manera:

Para finalizar, le invitamos cordialmente a realizar chequeos preventivos en sus instalaciones internas y a mantener cerradas las llaves de paso mientras el inmueble no esté habitado. Esto ayuda a prevenir consumos inesperados por daños o fugas, los cuales, al ser internos, son responsabilidad del suscriptor.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por el Señor **MARINO ARISTIZABAL** identificado con **C.C. No. 1088021398** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 **MARINO ARISTIZABAL** enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 22- 56 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar al Señor **MARINO ARISTIZABAL** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 223644 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

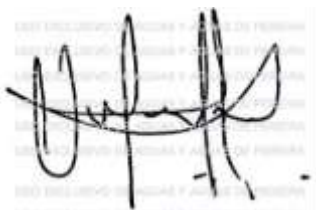
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 276539-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ERNESTO AREVALO RIVERA** 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	276539-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ERNESTO AREVALO RIVERA
Matrícula No	19628163
Dirección para Notificación	CL 153 # 22 - 40 BLQ 3 APTO 706GALICIA

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 íntegra, 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. 276539-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276539 de 18 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **LUIS ERNESTO AREVALO RIVERA** identificado con **C.C. No. 17166860**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276539 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 19628163** Ciclo: 16 ubicada en:CL 153 # 22 - 40 BLQ 3 APTO 706 CONJUNTO RESIDENCIAL NOBORI, Barrio GALICIA en los periodos facturados de **noviembre y diciembre de 2025 y enero 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la Señora **GINA AREVALO** como usuario del servicio público y **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor N° A21N071958** el cual registra una lectura acumulada de _____ m3. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Se observa en terreno, que el predio se encuentra desocupado. Se reviso instalaciones y existe fuga en la llave del lavamanos. Se recomendó el arreglo"**.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos facturados por promedio de los periodos de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026 a 0 m³ 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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$-145.538** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	414	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	414	0	6	0	13220	-13220
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	414	0	7	0	9053	-9053
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	414	0	6	0	7760	-7760
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	414	0	7	0	20218	-20218
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	414	0	7	0	11868	-11868
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	414	0	5	0	6516	-6516

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	6	0	17330	-17330
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	5	0	8467	-8467
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	414	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	414	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	5	0	14424	-14424
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	414	0	5	0	11100	-11100
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	6	0	10173	-10173
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	414	0	7	0	15423	-15423

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento establece que el consumo facturado por la Empresa durante el periodo de **noviembre y diciembre de 2025, enero de 2026** es superior al registro real del equipo de medida. Por tal motivo, se considera **PROCEDENTE** la solicitud del usuario y se ordena la reliquidación de los **consumos facturados** en dichos periodos, procediendo con el ajuste de la siguiente manera:

Para finalizar, le invitamos cordialmente a realizar chequeos preventivos en sus instalaciones internas y a mantener cerradas las llaves de paso mientras el inmueble no esté habitado. Esto ayuda a prevenir consumos inesperados por daños o fugas, los cuales, al ser internos, son responsabilidad del suscriptor.

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 el Señor **LUIS ERNESTO AREVALO RIVERA** identificado con **C.C. No. 17166860** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 **LUIS ERNESTO AREVALO RIVERA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 153 # 22 - 40 BLQ 3 APTO 706 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 el Señor **LUIS ERNESTO AREVALO RIVERA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628163 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

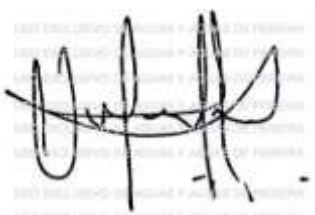
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 276586-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MILENA REYES LARA** 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	276586-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MILENA REYES LARA
Matrícula No	19611755
Dirección para Notificación	VIA 2500 LOTES CLL 75 CR 52 BLQ 9 APTO 931HACIENDA 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 íntegra, 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. 5882750

Resolución No. 276586-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276586 de 19 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE FEBRERO DE 2026 la Señora **MILENA REYES LARA** identificado con **C.C. No. 1067877851**, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276586 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 19611755** Ciclo: 10 ubicada en la dirección: VIA 2500 LOTES CLL 75 CR 52 BLQ 9 APTO 931 URBANIZACION BOSQUES DE CUBA, Barrio HACIENDA CUBA en el los periodos facturados de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la Señora **TERESA BETANCOUR** como usuaria del servicio y **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° AF15A268869**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Medidor frenado, instalaciones en buen estado, predio con dos baños, vive una persona"**.

Tras revisar el histórico de lecturas, se observó que, en los periodos de **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026**, la facturación no correspondió al registro real debido a la condición de **'Medidor Frenado'**. Ante esta situación, la Empresa liquidó consumos por promedio, basándose en el promedio de los últimos 6 meses. Lo anterior, en estricta aplicación del **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, el cual establece que: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*

En virtud de lo expuesto y de acuerdo con los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19611755** durante los periodos de **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, así como enero de 2026**, se encuentran ajustados a la realidad técnica. Por tal motivo, este Departamento no procederá a la reliquidación o modificación de dichos consumos, actuando en estricta conformidad con lo establecido en la **Ley 142 de 1994**.

Cabe anotar que se requiere **su autorización de la OT 5676043** para proceder con el cambio del equipo de medida en el predio. Es importante precisar que la negativa a permitir dicho cambio constituye un incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes, el cual obliga al suscriptor a facilitar la renovación técnica de los equipos. Una vez realizado el cambio del medidor, se podrá efectuar la reliquidación de los periodos que fueron facturados por promedio, garantizando así una facturación adecuada y ajustada a los consumos reales del inmueble.

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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **MILENA REYES LARA** identificado con **C.C. No. 1067877851** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 a la Señora **MILENA REYES LARA** enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA 2500 LOTES CLL 75 CR 52 BLQ 9 APTO 931 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **MILENA REYES LARA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No.19611755 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

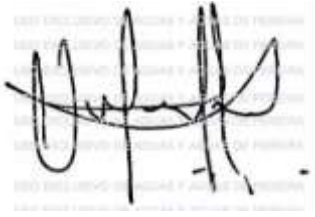
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned over a faint, repeating background pattern of the company's slogan.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 276682-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

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

Resolución No	276682-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LILIANA HOYOS MURILLO
Matrícula No	406611
Dirección para Notificación	MZ 4 LT 10JARDIN II

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 276682-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276682 de 24 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE FEBRERO DE 2026 la señora LILIANA HOYOS MURILLO identificada con C.C. No. 42148670, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276682 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 406611 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 4 LT 10 , Barrio JARDIN II en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2025-10,2025-11.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **26 de Febrero de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo. Equipo de medida H25VA497880 Lectura actual 169 m3”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la falla que se está presentando en el sanitario por agua stop, se le recomienda realizar el cambio de accesorios sanitarios así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

Se relaciona el consumo facturado:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2026	Febrero	142	93	49
2026	Enero	93	42	51
2025	Diciembre	42	1349	42
2025	Noviembre	1349	1309	40
2025	Octubre	1309	1263	46

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

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. **406611** por la Empresa, respecto al período de **Octubre, Noviembre, Diciembre de 2025 y Enero, Febrero de 2026, SON CORRECTOS**, ya que el consumo elevado se está presentado por fallas en sanitario por agua stop, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del

usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LILIANA HOYOS MURILLO identificado con C.C. No. 42148670 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) LILIANA HOYOS MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 LT 10 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: LILIANA HOYOS MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 406611 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

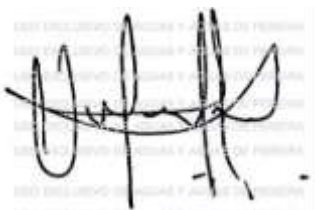
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating watermark of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 276718-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

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

Resolución No	276718-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MILENA RAVE ZAPATA
Matrícula No	26377
Dirección para Notificación	CL 5 # 9- 32BERLIN

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 íntegra, 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. 5889872

Resolución No. 276718-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276718 de 25 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE FEBRERO DE 2026 la señora CLAUDIA MILENA RAVE ZAPATA identificado con C.C. No. 42109883, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276718 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 26377 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 5 # 9- 32 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2026-2.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **26 de Febrero de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que ella es la propietaria del predio reclamante y este se encuentra arrendado, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Equipo de medida P1715MMRSA98162AA lectura actual 422 m3”**. En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Febrero de 2026, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Febrero el medidor avanzó de 399 m3 a 415 m3 arrojando una diferencia de 16 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

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

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. **26377** por la Empresa, respecto al período de **Febrero de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de 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 de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CLAUDIA MILENA RAVE ZAPATA identificado con C.C. No. 42109883 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) CLAUDIA MILENA RAVE ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 9- 32 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CLAUDIA MILENA RAVE ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 26377 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

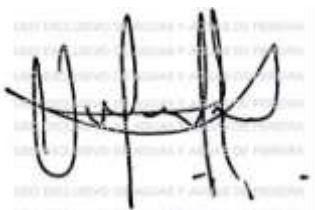
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating watermark of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 276704-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN SANTIAGO CORREA MONTES** 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	276704-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN SANTIAGO CORREA MONTES
Matrícula No	955971
Dirección para Notificación	CL 8 BIS # 15- 61 APTO 901LOS ALPES

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 íntegra, 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. 276704-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276704 de 25 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE FEBRERO DE 2026 el señor JUAN SANTIAGO CORREA MONTES identificado con C.C. No. 1053812423, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276704 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 955971 Ciclo: 1 ubicada en:CL 8 BIS # 15- 61 APTO 901 , Barrio LOS ALPES en el periodo facturado 2026-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Henry Mejía como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA506851 el cual registra una lectura acumulada de **80 m3**. *Hace 8 días, se reparó fuga interna de bajo del piso de la lavadora, se anexan fotos, se reviso instalaciones y existe fuga por rebose en el sanitario, se recomendó el arreglo.*

Así las cosas, de acuerdo a lo evidenciado **SE REPARÓ FUGA INTERNA DE BAJO DEL PISO DE LA LAVADORA**, se corrobora que efectivamente la existencia de la fuga interna, afectó el consumo del periodo de FEBRERO de 2026, por el consumo generado y recuperado, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado de los periodos reclamados.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de FEBRERO de 2026, al promedio de acuerdo al registro del histórico de consumos del predio, el cual es de **4 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 **FEBRERO de 2026, NO ES CORRECTO** por la fuga interna que se

presentó en el predio y la cual ya fue reparada se reliquida, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-413755** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	4	52	11553	150193	-138640
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	408	4	52	6107	79396	-73289
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	4	52	8813	114569	-105756
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	408	4	52	8006	104084	-96077

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN SANTIAGO CORREA MONTES identificado con C.C. No. 1053812423 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 JUAN SANTIAGO CORREA MONTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 8 BIS # 15- 61 APTO 901 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: JUAN SANTIAGO CORREA MONTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 955971 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

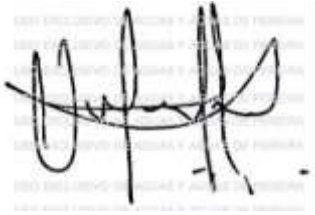
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', is positioned over a background of faint, repeating text. The signature is fluid and cursive.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276746-52 de 27 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALFONSO TAPASCO** 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	276746-52
Fecha Resolución	27 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ALFONSO TAPASCO
Matrícula No	1721521
Dirección para Notificación	CL 101 # 17 B- 60 CS 70 ET 2 CONJ.RES OLIVAR.DE.LOS...VIENTOBELMONTE

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. 276746-52

DE: 27 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276746 de 27 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE FEBRERO DE 2026 el señor LUIS ALFONSO TAPASCO identificado con C.C. No. 4465842, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276746 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1721521 Ciclo: 15 ubicada en:CL 101 # 17 B- 60 CS 70 ET 2 CONJ.RES OLIVAR.DE.LO , Barrio BELMONTE en el periodo facturado 2026-1

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

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Diciembre de 2025** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **21 m3** ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de diciembre el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER" por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

En el periodo de **ENERO de 2026**, el lector logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 2308 m3 a 2345 m3 arrojando una diferencia de lectura de **37 m3**, los cuales se facturaron en su totalidad, y por error en el sistema no se descontó el consumo promedio facturado en el periodo de Diciembre de 2025, por lo tanto, para la Empresa es procedente reliquidar el periodo de **Enero de 2026 a 16 m3.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1721521** por la Empresa, respecto al período de **Enero de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-169688** detallado así:

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

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	480	3	24	3880	31039	-27159
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	480	3	24	8665	69320	-60655
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	480	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	480	3	24	6610	52878	-46268
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	480	3	24	5086	40691	-35604

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALFONSO TAPASCO identificado con C.C. No. 4465842 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) LUIS ALFONSO TAPASCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 101 # 17 B- 60 CS 70 ET 2 CONJ.RES OLIVAR.DE.LOS...VIENTO 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: LUIS ALFONSO TAPASCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1721521 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

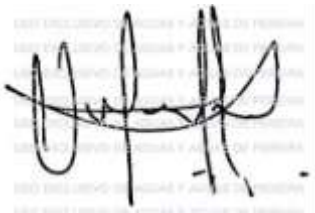
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

Revisó: learagon

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