

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. 12375-52 de 5 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EUGENIA ORLAS DE CARDONA** 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	12375-52
Fecha Resolución	5 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA EUGENIA ORLAS DE CARDONA
Matrícula No	19608699
Dirección para Notificación	mariaorlas@hotmail.com VILLA NAVARRA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino o de la publicación en la página 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, 5 DE MARZO DE 2026

Señor (a):

MARIA EUGENIA ORLAS DE CARDONA
mariaorlas@hotmail.com - VILLA NAVARRA
Teléfono: 3107030204
PEREIRA

Radicación: No. 12375 Radicado el 4 DE MARZO DE 2026

Matrícula: 19608699

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITUD DE BLOQUEOS DE CREDITOS EN FACTURAS DE SERVICIOS

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

En atención a la petición radicada el 4 DE MARZO DE 2026, mediante solicitud ante nuestra entidad con referencia a la Matrícula Nro. **19608699** se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, para constatar lo referenciado en su solicitud, de lo que no se evidencian adjuntos con la petición.

Por lo tanto, se informa que para restringir los créditos, financiaciones, cobros de aliadas y otros para la facturación, debe realizar su solicitud de forma presencial, adjuntando los siguientes documentos.

- ***Cédula del propietario del predio o poder autenticado, sino es el propietario***
- ***Predial o certificado de tradición no mayor a 15 días.***

Para ello, debe dirigirse a las oficinas de Servicio al Cliente Local 309 Edificio Torre Central, allí uno de nuestros funcionarios la asesorara de la mejor forma.

Ahora bien, en referencia a la factura solicitada por el saldo total de los conceptos de Medidor e Instalación Domiciliaria, de acuerdo a su escrito, se envió la factura al correo mariaorlas@hotmail.com, de lo cual, se adjunta registro fotografico del correo enviado, así:

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) MARIA EUGENIA ORLAS DE CARDONA, identificado con C.C. No 3190944 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

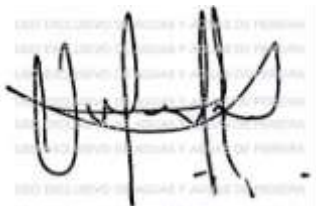
Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MARIA EUGENIA ORLAS DE CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación: mariaorlas@hotmail.com - VILLA NAVARRA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma,

procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE MARZO 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: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276722-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276722-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN DIEGO GONZALEZ ALZATE
Matrícula No	19623070
Dirección para Notificación	CR 4 BIS # 35 B - 74 APTO 2CAÑARTE

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. 276722-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276722 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 DIEGO GONZALEZ ALZATE identificado con C.C. No. 10105788, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276722 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19623070 Ciclo: 4 ubicada en: CR 4 BIS # 35 B - 74 APTO 2 APARTAESTUDIO 2, Barrio CAÑARTE en los periodos facturados 2025-10, 2025-11, 2025-12, 202-1, 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)

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 03 de Marzo de 2026 en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO "Medidores trocados favor grabar así:

MATRICULA 19623014 MEDIDOR P1915MMRAL121996AA LECTURA 717

MATRICULA 19623070 MEDIDOR P1915MMRAL122000AA LECTURA 184

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

Matricula 19623070	Medidor P1915MMRAL122000AA	Lectura 184
Matricula 19623014	Medidor P1915MMRAL121996AA	Lectura 717

A la matrícula 19623070 Se reliquidaran los consumos facturados en el periodo de OCTUBRE de 2025 a FEBRERO de 2026, consumo por diferencia de lectura, igualmente se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de octubre de 2025 a febrero de 2026.

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

Por lo anterior, mediante la solicitud No. 5898402 del 04 de Marzo de 2026, se solicitó al Grupo de CPNT-Medición, realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Y se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud No. 5898408 del 04 de Marzo de 2026, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

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

Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **19623070** por la Empresa, respecto al período de **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO, FEBRERO 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**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-124520** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	411	0	0	-5	-3	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	411	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	411	3	6	6660	13320	-6660
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	411	3	6	-1099	-2198	1099
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	4	7	8813	15423	-6610
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	411	2	12	5777	34660	-28883
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	411	0	10	0	22033	-22033
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	411	5	7	14424	20193	-5769
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	411	3	6	8654	17308	-8654
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	411	5	7	-1832	-2565	733
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	411	4	7	-1119	-1959	839
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	411	4	7	11553	20218	-8665
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	411	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	411	0	10	0	-2798	2798
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	411	5	7	-1410	-1974	564
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	411	2	12	-560	-3358	2798
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	411	0	0	-3	-3	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	411	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	411	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	411	4	7	-1467	-2568	1100
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	411	0	10	0	-3668	3668
ND SUBSIDI	2025-11	411	3	6	-846	-1692	846

ACUEDUCTO								
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	411	2	12	4407	26439	-22033	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	411	0	10	0	28883	-28883	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	411	5	7	11100	15540	-4440	
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	411	0	0	0	-2	2	
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-1	411	2	12	-734	-4402	3668	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	411	0	0	-2	0	-2	

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN DIEGO GONZALEZ ALZATE identificado con C.C. No. 10105788 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) JUAN DIEGO GONZALEZ ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 BIS # 35 B - 74 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN DIEGO GONZALEZ ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19623070 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

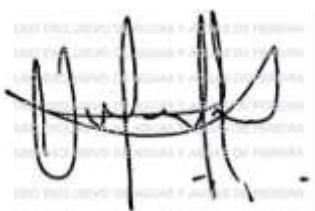
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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. 276771-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS HORACIO CARVAJAL** 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	276771-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS HORACIO CARVAJAL
Matrícula No	1426667
Dirección para Notificación	CS 48BURBANIZACION LA HACIENDA 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

Visita No. 5893303

Resolución No. 276771-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276771 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 HORACIO CARVAJAL identificado con C.C. No. 4508813, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276771 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1426667 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CS 48B URBANISACION.LA HACIENDA 2, Barrio URBANIZACION LA HACIENDA II 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Jhonatan Serna como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA872113 el cual registra una lectura acumulada de 9 m3. Con observacion: **"Medidor mide para predio de tres pisos cada uno con baño privado, son cinco habitantes, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente"**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación, (FEBRERO de 2026), la empresa ha liquidado consumo promedio por aforo ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, 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 periodo 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.* (subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de febrero de 2026, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142, los 20 m3 facturados son correctos y están acordes con el nivel de ocupamiento del inmueble teniendo en cuenta que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3.

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 LUIS HORACIO CARVAJAL identificado con C.C. No. 4508813 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS HORACIO CARVAJAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 48B 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 HORACIO CARVAJAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1426667 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

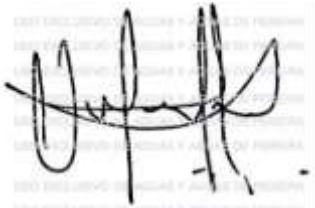
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is positioned 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: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276805-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN MAURICIO BATERO** 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	276805-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN MAURICIO BATERO
Matrícula No	1199868
Dirección para Notificación	CR 13 # 68- 130 APTO 2AV 30 ADE AGOSTO 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. 276805-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276805 de 2 DE MARZO 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 2 DE MARZO DE 2026 el señor JUAN MAURICIO BATERO identificado con C.C. No. 94406780, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276805 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1199868 Ciclo: 12 ubicada en: CR 13 # 68- 130 APTO 2 , Barrio AV 30 ADE AGOSTO 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Juan Mauricio Batero como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto no tiene instalado el Medidor. “La matrícula número 1199868 no la utilizan está suspendida no existe el apartamento 2, actualmente hay un solo PREDIO definido como apto 1 pero es una fábrica de arepas unificaron todo y el agua que consumen la mide el medidor H25VA498027 lectura 170 m3”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1199868**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	903 m3	903 m3	0 m3	50 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	903 m3	903 m3	0 m3	16 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	903 m3	903 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Noviembre	903 m3	903 m3	0 m3	10 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	903 m3	903 m3	0 m3	10 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial, se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado; en la acometida de acueducto no tiene instalado el medidor.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **10 m³, 11 m³, 16 m³ y 50 m³**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está unificado razón por la cual no genera consumo; por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** a la diferencia a 0 m³.

Respecto al retiro e inactivación de la matrícula, se le informa al usuario que lo debe solicitar el propietario en el centro de servicios de la empresa. Para realizar la solicitud, debe estar al día en la facturación, acreditar la calidad de propietario a través del certificado de tradición vigente (máximo 15 días de expedido) y la cédula del propietario.

Se le informa que tiene vigente una orden de cambio de medidor por avance tecnológico; por ende, si el usuario desea inactivar la matrícula, se le recomienda iniciar el trámite de inmediato, ya que todo predio con disponibilidad del servicio debe tener medición; así entonces, se le debe instalar medidor.

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. **1199868**, por la Empresa, respecto al período de **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-293141** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	0	10	0	22200	-22200
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA	2025-12	421	0	0	-5	0	-5

DECENA ALCANTARILLADO								
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	421	0	13	0	-19820	19820	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	50	0	144417	-144417	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	10	0	-19962	19962	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	421	0	11	0	-16771	16771	
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	421	0	0	0	-5	5	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	0	10	0	22200	-22200	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	10	0	28847	-28847	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	11	0	31772	-31772	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	421	0	13	0	-19820	19820	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	-5	0	-5	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	11	0	-21986	21986	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	13	0	-25983	25983	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	421	0	10	0	-15362	15362	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	0	-5	-3	-2	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	421	0	10	0	-15362	15362	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	10	0	-19962	19962	
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	0	50	0	110163	-110163	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	13	0	-25983	25983	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	0	11	0	24236	-24236	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	10	0	28847	-28847	
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	0	16	0	35252	-35252	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	16	0	46213	-46213	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	0	-5	0	-5	

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por JUAN MAURICIO BATERO identificado con C.C. No. 94406780 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) JUAN MAURICIO BATERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 68-130 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

1199868 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

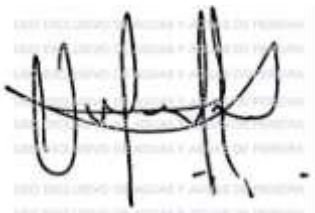
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276785-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMPARO JIMENEZ 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	276785-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	AMPARO JIMENEZ MURILLO
Matrícula No	710624
Dirección para Notificación	CR 14 # 36- 49 CS 7DE LA ELVIRA

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. 276785-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276785 de 2 DE MARZO 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 2 DE MARZO DE 2026 la señora AMPARO JIMENEZ MURILLO identificado con C.C. No. 34056137, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276785 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 710624 Ciclo: 4 ubicada en: CR 14 # 36- 49 CS 7 RINCON DE LAS QUINTAS, Barrio DE LA ELVIRA 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 4 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Amparo Jiménez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA097828 el cual registra una lectura acumulada de 516 m3. Medidor gira con llaves cerradas posible fuga interna se requiere el geofono Anexo foto del medidor y la lectura actual, viven tres, PREDIO con tres baños”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **710624**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
febrero	474 m3	434 m3	40 m3	40 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **FEBRERO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **40 m3, avanzó de (434 m3 a 474 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda

a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo es procedente reliquidar el periodo de febrero de 2026 al consumo promedio del predio de 24 m3, por ende, el usuario debe hacer la revisión de inmediato y reparar ya que la empresa no accederá a reliquidar más periodos por la misma causal.

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

De 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. **710624**, por la Empresa, respecto al período de **febrero de 2026, será 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**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-129289** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	408	11	27	14226	34919	-20693
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	408	11	27	18650	45777	-27127
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	11	27	24236	59488	-35252
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	11	27	31772	77985	-46213
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	-4	0	-3

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 AMPARO JIMENEZ MURILLO identificado con C.C. No. 34056137 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) AMPARO JIMENEZ MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 36- 49 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: AMPARO JIMENEZ MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 710624 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

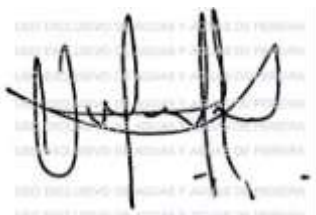
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276814-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BELMAR CAYETANO** 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	276814-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	BELMAR CAYETANO
Matrícula No	19606863
Dirección para Notificación	belpalla@gmaii.comMIRADOR DE LLANO GRANDE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 276814-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276814 de 2 DE MARZO 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 2 DE MARZO DE 2026 el (la) señor(a) BELMAR CAYETANO identificado con C.C. No. 10134240, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276814 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606863 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: BL 64 APTO 6432 MIRADOR DE LLANO GRANDE VIPA, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE 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 **03 de Marzo de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Medidor no presenta movimiento estando el predio solo sin consumo, viven una persona, se llama al número telefónico para acordar visita y no contestan. Equipo de medida H23VA834915 lectura actual 78 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 73 m3 a 76 m3 arrojando una diferencia de 3 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. **19606863** 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 BELMAR CAYETANO identificado con C.C. No. 10134240 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) BELMAR CAYETANO enviando citación a Correo Electrónico:, belpalla@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BELMAR CAYETANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606863 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

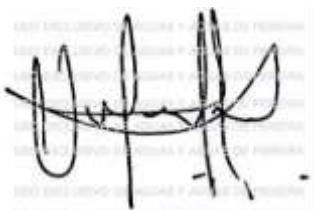
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 276835-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA** 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	276835-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA
Matrícula No	262865
Dirección para Notificación	CR 12 # 24- 69LAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 276835-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276835 de 3 DE MARZO 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 3 DE MARZO DE 2026 el señor GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA identificado con C.C. No. 10059964, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276835 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 262865 Ciclo: 1 ubicada en: CR 112 # 24- 69 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado de 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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Febrero de 2026**, el predio de matrícula N° **262865**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 110.580, mediante la factura No. **59827419**, con fecha límite de pago el **INMEDIATO**.

Por lo anterior, el día **23 de Febrero de 2026 a las 10:10 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **24 de Febrero de 2026 a las 17:30 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Pero el cobro se generó en el periodo de Julio de 2025 y no es claro si se generó el corte, por inconsistencias en el sistema de información comercial, es procedente, reliquidar el cobro.

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio, no serán facturados en el próximo periodo de facturación.

FUNDAMENTOS LEGALES

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Febrero de 2026**, el predio de matrícula N° **262865**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 110.580, mediante la factura No. **59827419**, con fecha límite de pago el **INMEDIATO**.

Por lo anterior, el día **23 de Febrero de 2026 a las 10:10 am**, al no encontrarse ingresado en el

sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **24 de Febrero de 2026 a las 17:30 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Pero el cobro se generó en el periodo de Julio de 2025 y no es claro si se generó el corte, por inconsistencias en el sistema de información comercial, es procedente, reliquidar el cobro.

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio, no serán facturados en el próximo periodo de facturación.

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 GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA identificado con C.C. No. 10059964 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 24- 69 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: GUILLERMO GIRALDO ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 262865 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

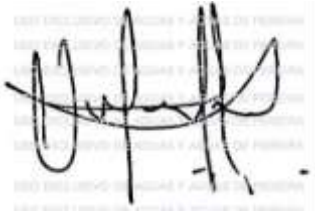
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276834-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAURICIO HERNANDEZ VELASQUEZ** 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	276834-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MAURICIO HERNANDEZ VELASQUEZ
Matrícula No	265447
Dirección para Notificación	CR 13 BIS # 26- 29NUEVO MEJICO

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. 276834-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276834 de 3 DE MARZO 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 3 DE MARZO DE 2026 el señor MAURICIO HERNANDEZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 10199377, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276834 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 265447 Ciclo: 4 ubicada en: CR 13 BIS # 26- 29 , Barrio NUEVO MEJICO 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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ENERO DE 2026** el predio de matrícula N° **265447** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$121.380, mediante la factura No. 59674426, con fecha límite de pago el **27 de Enero de 2026**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó pago dentro de la fecha límite otorgada, **presentado inconsistencias en el sistema**, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

Así las cosas, este departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor MAURICIO HERNANDEZ VELASQUEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de FEBRERO DE 2026 serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-80541** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2026-2	484	0	0	0	80541	-80541

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de

2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MAURICIO HERNANDEZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 10199377 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor MAURICIO HERNANDEZ VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 BIS # 26- 29 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MAURICIO HERNANDEZ VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 265447 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

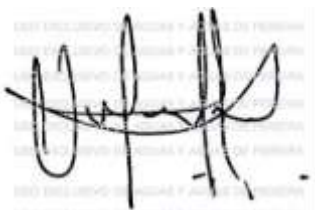
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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. 276840-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO MUÑOZ** 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	276840-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIRO MUÑOZ
Matrícula No	19630503
Dirección para Notificación	CRA 15 A # 153 - 195 APTO 407GALICIA

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. 276840-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276840 de 3 DE MARZO 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 3 DE MARZO DE 2026 el señor JAIRO MUÑOZ identificado con C.C. No. 10064363, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276840 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19630503 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CRA 15 A # 153 - 195 APTO 407 SIERRA VIENTO, Barrio GALICIA 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21VA613639, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
FEB26	108 m ³	108 m ³	0 m ³	69 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>0 m³ + 69 m³</u> total: 69 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
NOV/25	103 m ³	33 m ³	70 m ³	1 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 69 m³

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Noviembre de 2025**, la diferencia de lectura fue de **70 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **1 m³** dejando pendiente **69 m³**, así las cosas para el periodo de **Febrero de 2026** la diferencia de lectura fue de **0 m³** de más **69 m³** por consumo acumulado para un total de **69 m³**, se informó para realizar las visitas los días 2/3/26 y 12/18/25, pero no fueron atendidas por el usuario, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se adjunta la revisión previa a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 19630503
Radicado visita : 5697377
Fecha Atención : 25/11/2025 11:29:05
Nombre Propietario : JORGE MARIO GONZALEZ
Dirección : CRA 15 A # 153 - 195 APTO 407
Barrio : GALICIA
Numero medidor : H21VA613639
Diámetro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 16 - 4 - 248750
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 1
Lectura actual : 103
Consumo actual : 70
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 103
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se toma lectura del medidor previo solo me informa el vigilante salen desde por la mañana y no vuelven sino hasta noche

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 25 90015128725

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **FEBRERO de 2026**, SON CORRECTOS y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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.

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.”

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JAIRO MUÑOZ identificado con C.C. No. 10064363 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 JAIRO MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 15 A # 153 - 195 APTO 407 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: JAIRO MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19630503 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

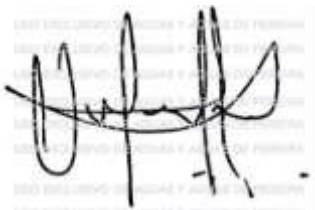
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276838-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276838-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	OSCAR EDUARDO MARULANDA TORO
Matrícula No	19646143
Dirección para Notificación	CR 4 # 45 - 34 PS 3TRIUNFO

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. 276838-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276838 de 3 DE MARZO 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 3 DE MARZO DE 2026 el señor OSCAR EDUARDO MARULANDA TORO identificado con C.C. No. 10033162, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276838 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19646143 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 4 # 45 - 34 PS 3 , Barrio TRIUNFO 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, análisis y calificación)

Se observa en el sistema de información comercial en el modulo de ordenes de trabajo la OT 5668666 por Creación de Matriculas – Independización del Servicio, solicitada por el señor Oscar Eduardo, con la observación usuario suministra el medidor, el grupo matriculas procedió a activar la matricula 19646143 y el grupo de medición procedió a realizar la instalación del medidor H25VA350245 suministrado por el usuario:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P SUBGERENCIA COMERCIAL CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS ORDEN DE TRABAJO PARA LA INSTALACION DE MEDIDORES Y ACCESORIOS		VERSION 9 Sep-14 PAGINA 1 de 2	FECHA DE IMPRESION 19/11/2025	5668666 SOLICITUD			
FECHA DE RADICACION: 11/11/2025	TELEFONO: 3117804074	CONSECUTIVO:	MARCA:				
MATRICULA: 19646143	CLASE DE USO-RESID-EST 2	MEDIDOR #:					
SOLICITANTE:	ESTRATO: 2	LECTURA:					
PROPIETARIO: OSCAR EDUARDO MARULANDA TORO	CICLO:	CLASE:	00056686600019646143112025101 O.P. med. por				
BARRIO: TRIUNFO	ruta:	DIAMETRO:					
DIRECCION: CR 4 # 45 - 34 PS 3	OBSERVACION DIRECCION:						
OBSERVACIONES: TEL: 3117804074 OSCAR EDUARDO MARULANDA. USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 345967 PARA PISO 3DIRECCION: CR 4 # 45 PREDIO CON COLILLA Y ACOMETIDA LISTAS. POR FAVOR INSTALAR CAJA Y MEDIDOR. GRACIAS.							
WTK		DATOS AUTORIZACION		S			
FECHA:	AUTORIZA: <input type="checkbox"/>	PREDIO SOLO	OBSERVACIONES: <i>medidor suministrado por el usuario</i>				
LECTURA:	NO AUTORIZA: <input type="checkbox"/>	DESOCUPADO					
HORA VISITA: _____:	PROPIETARIO: <input type="checkbox"/>	ARRENDATARIO					
OTRO/TESTIGO: <input type="checkbox"/>							
FIRMA: _____	C.C: _____	EL USUARIO RECIBE EL MEDIDOR QUE SE RETIRA DE TERRENO:		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
DATOS INSTALACION							
CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR		168040009	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DZR X PEALPE EN PVC	UNID	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA FF 1/2"	UNID		168040010	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DZR X 1/2" CORTO EN PVC	UNID	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UNID		127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2"	UNID	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 MM 1/2"	UNID		127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UNID	
127030025	ADAPTADOR MACHO PE+UAD DE 1/2"	UNID		127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2" PVC	UNID	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2"	UNID	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2" X 90	UNID		127030622	TEE PVC DE 1/2"	UNID	
127030201	CODO PVC DE 1/2" X 45	UNID		127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - BOLLO por 100 m	M	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90	UNID		127020021	TUBERÍA POLIETILENO DE 20mm PN 16 RD9	UNID	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UNID		127010088	TUBERÍA PVC DE 1/2" RDE 13,5	UNID	
131020053	MEDIDOR 1/2" CLASE C-PLASTICO	UNID		127030686	UNION DRESSER DE 1/2" PVC	UNID	
131020002	MEDIDOR 1/2" CLASE C-METÁLICO	UNID		127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2"	UNID	
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMETRICO R160-PLASTICO	UNID		127030743	UNION PF + AUD DE 1/2"	UNID	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 5 CM	UNID		127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESION	UNID	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UNID		128020143	VALVULA DE BOLA HEMBRA-HEMBRA 1/2" PEALPE	UNID	

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P				VERSION 9		FECHA DE IMPRESION	
SUBGERENCIA COMERCIAL CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS				Sep-14		19/11/2025	
ORDEN DE TRABAJO PARA LA INSTALACION DE MEDIDORES Y ACCESORIOS				PAGINA 2 de 2		SOLICITUD	
CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	MATERIALES VARIOS	UNIDAD	CANTIDAD
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	PAR		127031213	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR EN HD	UNID	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25mm X 1/2"	UNID		127030095	CAJA DE PROTECCIÓN PLASTICA CON VISOR	UNID	
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25mm X 3/4"	UNID		127040002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UNID		127030482	TAPA PLASTICA CON VISOR PARA MEDIDOR	UNID	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2" FVC	UNID		127031145	TRAMPILLONES	UNID	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4" X 1/2" PVC	UNID		CODIGO	MANO DE OBRA	UNIDAD	CANTIDAD
127030205	CODO FVC DE 3/4" X 45°	UNID		1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR INDIVIDUAL	UNID	1
127030206	CODO FVC DE 3/4" X 90°	UNID		CODIGO	ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4"	UNID		1570300179	ANDEN EN CONCRETO E=0.075 NO INCLUYE ACABADOS	M2	
131020012	MEDIDOR VOLUMETICO 3/4"	UNID		1570300135	DEMOLICIÓN ANDEN	M3	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4" X 5 cm	UNID		1570300136	DEMOLICIÓN PÁVIMENTO	M3	
127030398	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4" X 1/2"	UNID		CODIGO	ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" X 1/2"	UNID		1570300246	MODIFICACION ADECUACION O TRASLADO DE MEDIDOR	UNID	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4" FVC	UNID		1570300248	REDUCCIONES DE DIÁMETRO	UNID	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" FVC	UNID		1570300249	INSTALACION EN TIERRA DE CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y	UNID	
127030565	TEE DE 3/4" FVC	UNID		1570300250	INSTALACION DE ANDEN CAJA Y/O PROTECCION PARA MEDIDOR	UNID	
127020023	TUBERÍA POLIETILENO DE 25mm	M		1570300251	INSTALACION LLAVES DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UNID	
127010060	TUBERÍA PRESION DE 21 DE 3/4" FVC	M		1570300252	RETIRO DE MEDIDOR DE 1/2" Y 3/4" PARA VERIFICACION EN LABORATORIO	UNID	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" FVC	UNID					
127030745	UNIÓN POLIETILENO DE 25 mm	UNID					
127030755	UNIÓN FVC DE 3/4" PRESIÓN	UNID					

MEDIDOR NUEVO #: 425VA350245		MARCA: A141R		FECHA INST: 19/11/2025	
CLASE: R 315	LECTURA:	DIÁMETRO: 1/2	AUDITORIA:	GARANTIA: SI	NO
YO _____ C.C.: _____ EN CALIDAD DE _____ RECIBO A ENTRRA		SATISFACCIÓN LA INSTALACIÓN REALIZADA, PARA CONSTALCÍA SE FIRMA A LAS: _____ EL DÍA: _____ MES: _____ AÑO: _____			
FIRMA DEL USUARIO C.C.: _____	INSTALADOR C.C.: 1010154253		SUPERVISOR C.C.: 108824650		
ESPACIO PARA SELLO GRABADO	ESPACIO PARA SELLO DE CERTIFICADO (MEDIDOR SUMINISTRADO POR EL USUARIO)		ESPACIO PARA SELLO DEL ALMACEN		

"El agua es vida, cuidarla es responsabilidad de todos. Aguas y Aguas de Pereira una empresa responsable del futuro"

Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 5668666							
Recurso	Nombre	Valor	Vir. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	Valor Total
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	44.998,26	0,026	1,00	20,00	8.999,65	53.997,91
Valor instalación Medidor							53.997,91

Por la instalación del medidor se generó cobro por mano de obra de instalación por valor de \$53.997,912 diferido a 36 cuotas de \$1.717,119 de las cuales se han aplicado una, si bien es cierto que el usuario suministro el medidor, la Empresa realizó la instalación de este y el cobro generado a la matrícula 19646143 es solo por la mano de obra de instalación del medidor, razón por la cual el cobro es Correcto y no será objeto de modificación, pues el usuario debe asumir el costo de la instalación del medidor.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectúa el cambio de medidor, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. **En la ejecución las ordenes de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 090 del 18 de Abril de 2024.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado por mano de obra instalación de Medidor a la matrícula No. 19646143 por la Empresa, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

FUNDAMENTOS LEGALES:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por OSCAR EDUARDO MARULANDA TORO identificado con C.C. No. 10033162 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor OSCAR EDUARDO MARULANDA TORO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 45 - 34 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR EDUARDO MARULANDA TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19646143 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

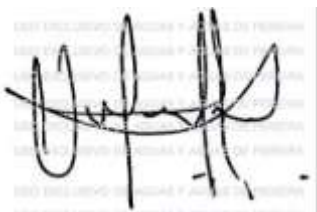
PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para 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 4 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 276848-52 de 4 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276848-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA FLOREZ
Matrícula No	1901693
Dirección para Notificación	CS 653 PS 1EL ROSAL

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. 276848-52

DE: 4 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276848 de 4 DE MARZO 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 4 DE MARZO DE 2026 la señora MARIA FLOREZ identificado con C.C. No. 21098255, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276848 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1901693 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CS 653 PS 1 , Barrio EL ROSAL 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, análisis y calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidosse determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1215MMCMX22409AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Diciembre de 2024** el predio de matrícula **N°1901693** presenta edad 1 de facturación estando al día en el pago de la facturación, sin embargo, y para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, es claro que, para el usuario inicia el día 9 de Diciembre de 2024, el proceso del Cambio de Medidor por Avance Tecnológico mediante la **OT 4791112**, por lo tanto, al usuario se le informo así:

PEREIRA, 9/12/2024 10:28:50 a. m.

Señor: SAMUEL RAMIREZ VEGA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CS 653 PS 1 EL ROSAL

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1901693 Nro. Solicitud: 4791112 Diámetro: 1/2" Medidor: 1215MMCMX22409AA

Clase: C Lectura: 1230

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h

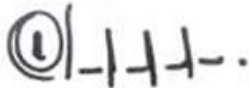
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido el período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en algunas ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

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

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

Por lo tanto, continuando con el debido proceso el día 28 de Febrero de 2022 el equipo técnico se dirige al predio a realizar el cambio del equipo de medida, de lo que se adjunta tirilla del proceso, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 4791112
Fecha Visita : 31/07/2025, 04:37:29 PM
Nombre : SAMUEL RAMIREZ VEGA
Direccion : CS 653 PS 1
Barrio : EL ROSAL
Predio : 1901693

INSTALACION

Quien Atendio La Visita : Propietario
Autoriza : NO
Estado del Predio : Predio Ocupado
:

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Cantidad : (RECC_CANTIDAD)

OBSERVACION

No autoriza propietario

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

Estado Predio : Rehusa firma

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 14 90015128714

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

Siendo así las cosas, y ante la oposición del usuario al Cambio del equipo de medida, se genera el día 26 de Enero de 2026 mediante la OT 5828737 y el día 10 de Febrero de 2026 mediante la OT 5859870, las ordenes de corte del servicio por Corte por Renuencia Cambio Medidor.

Cabe anotar que, en la carta de socialización se explica muy claramente que la causal del cambio es por **avance tecnológico**; es decir, el cambio no se realiza por el mal estado del aparato de medida sino porque actualmente existen equipos de medida que pueden medir los consumos con mayor precisión, teniendo en cuenta que el medidor lleva casi **13 años** de instalado en el predio.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora MARIA FLOREZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **FEBRERO de 2026**, NO serán objeto de reliquidación o modificación.

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 MARIA FLOREZ identificado con C.C. No. 21098255 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 653 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1901693 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.

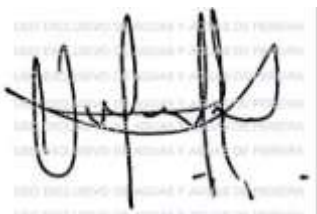
Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 4 DE MARZO 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: mlramos
Revisó: learagon

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