

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. 13001-52 de 24 DE JULIO DE 2026.

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

Resolución No	13001-52
Fecha Resolución	24 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MARIA GOMEZ ZAPATA
Matrícula No	19648476
Dirección para Notificación	CRA 15 27-06 SAN NICOLAS PISO 2SAN NICOLAS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 24 DE JULIO DE 2026

Señor (a):

CLAUDIA MARIA GOMEZ ZAPATA

CRA 15 27-06 SAN NICOLAS PISO 2 - SAN NICOLAS

Teléfono: 3125905923

PEREIRA

Radicación: No. 13001 Radicado el 9 DE JULIO DE 2026

Matrícula: 19648476

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: OPORTE PARA LA APERTURA DE LA MATRÍCULA DEL PREDIO, DEBIDO A QUE ESTE INMUEBLE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE EN UN PROCESO JUDICIAL ANTE EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE PEREIRA, EN CONTRA DE LAS PERSONAS QUE PRESUNTAMENTE SE ESTÁN APROPIANDO DEL MISMO.

ASIMISMO, INFORMA QUE ADJUNTA DOCUMENTACIÓN CON EL FIN DE VALIDAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL CASO.

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

En atención a su solicitud relacionada con la matrícula No. 19648476, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se permite informar lo siguiente:

Una vez revisada la documentación aportada y verificado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se evidenció que junto con la solicitud fueron allegados un Auto de Admisión de Demanda de Restitución de Bien Inmueble Arrendado, promovido por los señores Gonzalo Gómez Ojeda y Graciela Gómez Nieto en contra del señor Francisco Javier Suaza López, así como copia de un derecho de petición presentado el día 09 de julio de 2026, mediante el cual se solicita la actualización del propietario en la ficha catastral.

Al respecto, es preciso indicar que los documentos aportados no acreditan la modificación de la titularidad del inmueble ni constituyen prueba suficiente para actualizar la información registrada en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, toda vez que el proceso judicial referido se encuentra en trámite y, por tanto, no existe una decisión judicial en firme que modifique la situación jurídica del bien inmueble. De igual manera, la solicitud de actualización presentada ante la autoridad catastral corresponde a un trámite administrativo que, por sí solo, tampoco acredita la modificación del titular del servicio.

En consecuencia, no es procedente acceder a la modificación del usuario actualmente registrado, manteniéndose la información del servicio a nombre del señor Francisco Javier Suaza López, hasta tanto se aporte la documentación que acredite el cambio correspondiente o exista una decisión judicial ejecutoriada que defina la titularidad del inmueble.

No obstante, una vez cuente con la documentación actualizada o, en su defecto, haya culminado el proceso ordinario y exista una decisión definitiva que resuelva la situación jurídica del inmueble, podrá presentar nuevamente la solicitud de cambio o actualización del usuario del servicio.

Para adelantar dicho trámite, será necesario aportar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante y/o del apoderado.
- Certificado de tradición y libertad del inmueble con vigencia no mayor a quince (15) días.
- Factura del servicio correspondiente al último período de facturación.

Dicho procedimiento puede realizarse de manera presencial en las Oficinas de Servicio al Cliente, ubicadas en la Carrera 10 No. 17-55, Local 309, Edificio Torre Central, en la ciudad de Pereira, o a través de la página web oficial de la Empresa, siguiendo el procedimiento establecido para la actualización de datos de los usuarios.



Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos, así como con el mantenimiento de una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva con nuestros usuarios, con el fin de garantizar su satisfacción y confianza, pilares fundamentales para Aguas y Aguas de Pereira.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) CLAUDIA MARIA GOMEZ ZAPATA, identificado con C.C. No 42153191 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) CLAUDIA MARIA GOMEZ ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación: CRA 15 27-06 SAN NICOLAS PISO 2 - SAN NICOLAS 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 24 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2522-52 de 24 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS MARIA LOPEZ PIEDRAHITA** 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	2522-52
Fecha Resolución	24 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS MARIA LOPEZ PIEDRAHITA
Matrícula No	827097
Dirección para Notificación	CL 4 # 21- 18SAN JUDAS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Pereira, 24 DE JULIO DE 2026

Señor (a):
LUIS MARIA LOPEZ PIEDRAHITA
CL 4 # 21- 18
Teléfono: 3215668035

Radicación: 2522 del 2 DE JULIO DE 2026
Matrícula: 827097
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: TRASLADO POR COMPETENCIA SSPD
VER DOCUMENTO ADJUNTO

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

En atención a la comunicación presentada respecto de la matrícula No. 827097, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se permite informar lo siguiente:

Una vez revisado el escrito allegado por el usuario y verificado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se procede a dar respuesta a las manifestaciones contenidas en el mismo, en los siguientes términos:

Respecto de la manifestación relacionada con el cobro del aparato de medida, es preciso indicar que la Empresa mantiene la posición jurídica expuesta en las decisiones administrativas previamente emitidas, toda vez que, de conformidad con los artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994, corresponde al usuario asumir el costo del reemplazo del medidor cuando este deba ser sustituido por deterioro, mal funcionamiento, cumplimiento de su vida útil o por razones técnicas asociadas al avance tecnológico, de conformidad con la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, frente a la solicitud de cambio de titular del servicio, una vez verificado el Sistema de Información Comercial, se evidencia que el señor **LUIS MARÍA LÓPEZ PIEDRAHITA** figura actualmente como titular de la matrícula No. 827097, razón por la cual no resulta procedente realizar modificación alguna, al encontrarse registrada la información solicitada.

En cuanto a la solicitud de copia del expediente administrativo, se informa que al momento de la notificación del acto administrativo correspondiente se hizo entrega de copia íntegra del mismo. No obstante, teniendo en cuenta que el expediente comercial de la matrícula No. 827097 contiene múltiples actuaciones administrativas, en caso de requerir documentación adicional deberá indicar de manera concreta cuál documento o actuación específica requiere, con el fin de realizar la búsqueda y expedición correspondiente. Así mismo, se precisa que, en caso de haberse interpuesto recurso de apelación en los términos legalmente previstos se dará entrega el expediente administrativo será remitido íntegramente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite de su competencia.

Respecto de la manifestación relacionada con la nulidad de las actuaciones adelantadas por la Empresa, se informa que dicho aspecto ya fue resuelto mediante la Resolución No. 23649-52, a través de la cual se revocó la decisión contenida en la Resolución No. 13159-52, declarándose la nulidad de la actuación administrativa correspondiente como consecuencia de las inconsistencias advertidas en el procedimiento de notificación efectuado por el operador postal. En consecuencia, la Empresa dispuso la terminación de

dicha actuación administrativa y el archivo del expediente respectivo, razón por la cual sobre este aspecto ya existe un pronunciamiento expreso.

Finalmente, la Empresa manifiesta que, debido a la legibilidad limitada de algunos apartes del escrito manuscrito presentado por el usuario, se realizó el mayor esfuerzo posible para interpretar su contenido y brindar una respuesta de fondo a las solicitudes que fue posible identificar, garantizando en todo momento el derecho de petición y los principios de eficacia, buena fe y debido proceso que rigen las actuaciones administrativas.

Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como con el mantenimiento de una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva con nuestros usuarios, con el fin de garantizar su satisfacción y confianza, pilares fundamentales para Aguas y Aguas de Pereira.

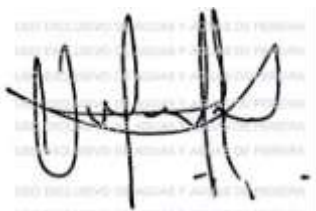
Por lo brevemente expuesto, **el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) LUIS MARIA LOPEZ PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 10064962 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) LUIS MARIA LOPEZ PIEDRAHITA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 4 # 21- 18 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 279393-52 de 24 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE CIFUENTES** 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	279393-52
Fecha Resolución	24 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE CIFUENTES
Matrícula No	678946
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 9VILLA DE LEYVA

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: CVALENCIAG

Visita No. 6121231

Resolución No. 279393-52

DE: 24 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279393 de 2 DE JULIO 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 JULIO DE 2026 el (la) señor(a) JORGE CIFUENTES identificado con C.C. No. 10120351, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 279393 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 678946 Ciclo: 14 ubicada en:MZ 17 CS 12 COMUNIDAD LA FRANCIA INSTITUTO DOCENTE ARCO IRIS, Barrio 2500 LOTES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-6

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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Angela Bedoya como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA611728AA el cual registra una lectura acumulada de 778 m3. En el 1 piso del predio reclamante, se reparo fuga interna, en la acometida que surte a la llave de la poceta. Nota.En la institución educativa,,regresaron a clase el lunes 6 julio del presente año.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo del periodo de JUNIO DE 2026, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó al consumo promedio por la diferencia de lectura sin acumulado, el cual es de 5 m3.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de JUNIO DE 2026.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-600755** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	408	0	0	-3	-5	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	408	5	77	6679	102860	-96181
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	408	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	408	5	77	11379	175230	-163851

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	408	5	77	14909	229606	-214696
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	408	5	77	8752	134778	-126027

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 JORGE CIFUENTES identificado con C.C. No. 10120351 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) JORGE CIFUENTES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 9 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: JORGE CIFUENTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 678946 a partir de la fecha de

Notificación de la presente Resolución.

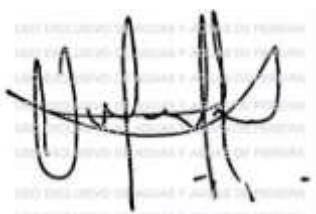
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 24 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 279649-52 de 24 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VIVANA PATIÑO MARULANDA** 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	279649-52
Fecha Resolución	24 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	VIVANA PATIÑO MARULANDA
Matrícula No	19625864
Dirección para Notificación	MZ R CS 141CACHIPAY

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 279649-52

DE: 24 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279649 de 21 DE JULIO 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 21 DE JULIO DE 2026 el (la) señor(a) VIVANA PATIÑO MARULANDA identificado con C.C. No. 1018342863, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279649 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19625864 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ R CS 141 , Barrio CACHIPAY en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-7.

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)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que, para el período **de junio de 2026**, el predio de matrícula **N° 19625864**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios.) por valor de **\$265.300**, mediante la factura **No. 60608155**, con fecha límite de pago el **24 de junio de 2026**.

Por lo anterior, el día **25 de enero de 2026 a las 9:54 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago de la **factura No 60608155** correspondiente al periodo **de junio de 2026** y cuya edad se encontraba en edad 2 (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios.) , se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **25 de junio de 2026 a las 1:32 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**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago el **día 1 de julio de 2026 a las 10: 03 am**, por lo cual se considera **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el usuario, por lo tanto, los valores facturados por concepto de corte del servicio en la facturación del período de **julio 2026**, no serán objeto de reliquidación.

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 periodo 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 VIVANA PATIÑO MARULANDA identificado con C.C. No. 1018342863 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) VIVANA PATIÑO MARULANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ R CS 141 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: VIVANA PATIÑO MARULANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19625864 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

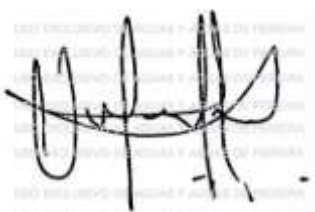
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 24 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 279767-52 de 24 DE JULIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAROLD CENTENO** 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	279767-52
Fecha Resolución	24 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE AGOSTO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE AGOSTO DE 2026
Nombre del Peticionario	HAROLD CENTENO
Matrícula No	67546
Dirección para Notificación	CR 12 # 8- 08COROCITO

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: CVALENCIAG

Resolución No. 279767-52

DE: 24 DE JULIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279767 de 24 DE JULIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE JULIO DE 2026 el señor HAROLD CENTENO identificado con C.C. No. 9872961, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279767 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 67546 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 # 8- 08 ALTOS, Barrio COROCITO en el periodo facturado 2026-7.

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)

Ante su solicitud, en cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **JULIO de 2026**, se le informa que la Empresa, generó el día 19 de Junio de 2026 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 19/06/2026 a las 10:11 a.m. para ejecutar el corte del servicio con llave Antifraude por el retardo en el pago en la factura No 60552386 **con un valor de \$ 174.520,00 pesos, correspondiente al período de Junio de 2026, presentando atraso en el pago de dos meses en mora** y la fecha límite de pago era **18 de Junio de 2026**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**.

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. **60552386 por el valor de \$174.520, el día 19 de Junio de 2026 a las 3:38 pm**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, **se considera correcto el cobro por el procedimiento de corte y reconexión del servicio liquidado en el periodo de JULIO de 2026**.

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 HAROLD CENTENO identificado con C.C. No. 9872961 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 HAROLD CENTENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 8- 08 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: HAROLD CENTENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 67546 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

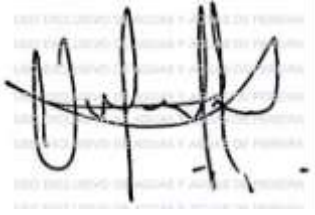
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 24 DE JULIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern 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**