

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. 13637-52 de 26 DE AGOSTO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **BAYRON SERNA** 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	13637-52
Fecha Resolución	26 DE AGOSTO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	BAYRON SERNA
Matrícula No	75010
Dirección para Notificación	CL 12 # 5- 34PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13637-52.
DEL 26 DE AGOSTO DE 2026**

SE ANULA ORDEN DE CAMBIO DE MEDIDOR N° 5949678 GENERADA POR EL GRUPO DE MEDICIÓN PARA EL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 75010 UBICADO EN LA CL 12 # 5- 34 , BARRIO PARQUE LA LIBERTAD. PARA EL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERANDO

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a las colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

Segundo: Se analiza la solicitud del usuario, respecto al cambio de medidor así:

- 1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por

la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).

3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 75010 al que a pesar de habersele notificado en debida forma el cambio de medidor por LA CAUSAL DE AVANCE TECNOLÓGICO DEL MEDIDOR 77475, El cual se encuentra obsoleto, y es necesario que el predio cuente con un medidor que cumpla las características metrológicas de la Empresa, se generó la orden de trabajo **5949678**, Pero el usuario manifiesta que el predio no se usa, esa desocupado, y el servicio de agua lo utilizan en otra acometida, el revisor, reportó lo siguiente: *el predio con medidor 77475 está suspendido porque el sótano que esta como lugar de cacharro se le quitó el agua y se suspendió el medidor, quedando unificado con el piso 1, matrícula 75036, medidor P1715MMRSA 109034, lec 300 M3, quien sule todo el predio.*

5) Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. por lo cual se le informa al usuario, que si desea conseva esta matricula debe autorizar el cambio del medidor, de lo contrario, tramitar ante la Empresa el retiro definitivo de la matrícula, porque para estar activa debe tener medidor nuevo.

Sin embargo debido a la Emergencia presentada el 10 de agosto de 2026, en la ciudad de Pereira, el terremoto de 7.4 grados y desconociendo las circuntancias actuales en las cuales quedó el inmueble, con matrícula **75010 UBICADO EN LA CL 12 # 5- 34**, **se anulará la orden de trabajo para cambio de medidor.** y cuando se verifique si es apto para habitar o si el usuario desea continuar con la matrícula, se reactivará una nueva solicitud para cambio.

6) El Grupo de Medición procederá a ANULAR la solicitud **5949678** para lo cual se le generó solicitud N° **6191256 el 26/08/2026.**

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí 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, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Anular o finalizar la orden de trabajo 5949678 para lo cual se le generó solicitud N° 6191256 el 26/08/2026, en la matrícula 75010, porque se desconoce las condiciones de la infraestructura del predio despues del terremoto del 10 de agosto de 2026.

Artículo 2°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

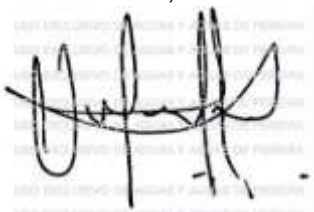
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 3°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 26 DE AGOSTO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23806-52 de 26 DE AGOSTO DE 2026.

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

Recurso No	23806-52
Fecha Resolución Recurso	26 DE AGOSTO DE 2026
RECLAMO	279496 de 15 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	4 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS GUILLERMO RIOS AGUIRRE
Identificación del Peticionario	10093362
Matrícula No.	722140
Dirección para Notificación	CR 4 # 18- 03 LC 00 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23806-52

DE: 26 DE AGOSTO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23806 DE 21 DE JULIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279496 DE 10 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUIS GUILLERMO RIOS AGUIRRE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10093362 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279496-52 de 15 DE JULIO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 722140 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 4 # 18- 03 LC 00, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-6, 2026-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE JULIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro de los consumos facturados, estando desocupado, solicita reliquidar consumos, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a los colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 14 DE JULIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Luis Guillermo Aguirre como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0315MMCCT041991AA . Se

visitó predio, se encuentra desocupado y abandonado no hay conexión hidráulica después del medidor y el interior del predio no hay agua, abandonado.

Una vez revisado el historial de facturación y las actuaciones realizadas sobre la matrícula, se evidenció que durante varios periodos no fue posible tomar la lectura real del medidor debido a que la cajilla se encontraba cubierta por residuos sólidos, razón por la cual se registró repetidamente una lectura de 193 m³.

Posteriormente, en el período de abril de 2026, el contratista logró recuperar la lectura real del equipo después de realizar la limpieza de la cajilla, reportando una lectura de 1082 m³, situación que fue notificada al usuario mediante el debido proceso.

Como resultado de la actualización de la lectura real, se identificó un consumo acumulado no facturado de aproximadamente 889 m³ (1082 m³ - 193 m³). Con el fin de mitigar el impacto económico para el usuario, este volumen fue diferido para su cobro gradual en facturaciones posteriores.

Por esta razón, en el período de mayo se facturó un consumo de 1 m³, mientras que en junio se facturaron 79 m³, y en julio 200 m³, de los metros cúbicos que se dejaron pendientes de abril de 2026, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de **JUNIO Y JULIO DE 2026**, reliquidando el consumo, solo debiera cancelar los cargos fijos.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de **JUNIO Y JULIO DE 2026**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-2327922** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	483	0	200	0	596378	-596378
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	483	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	483	0	79	0	138279	-138279
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	483	0	79	0	235569	-235569
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	483	0	79	0	179781	-179781
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-7	483	0	200	0	267168	-267168
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	483	0	0	-1	-3	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-7	483	0	200	0	350074	-350074
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	483	0	79	0	105532	-105532
CONSUMO	2026-7	483	0	200	0	455142	-455142

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUIS GUILLERMO RIOS AGUIRRE en contra de la Resolución No. 279496-52 de 15 DE JULIO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 722140 la suma de **-2327922**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 26 DE AGOSTO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23819-52 de 26 DE AGOSTO DE 2026.

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

Recurso No	23819-52
Fecha Resolución Recurso	26 DE AGOSTO DE 2026
RECLAMO	279338 de 14 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	4 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ
Identificación del Peticionario	52117490
Matrícula No.	19647184
Dirección para Notificación	erikalexachualjub@hotmail.com LA IDALIA II

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23819-52

DE: 26 DE AGOSTO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23819 DE 24 DE JULIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279338 DE 30 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que la señora ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 52117490 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279338-52 de 14 DE JULIO DE 2026, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19647184 Ciclo 9, ubicada en la dirección MZ E CS 6 , Barrio LA IDALIA II en los periodos facturados 2026-6,2026-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE JULIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la USUARIA INCONFORME CON EL COBRO FACTURADO EN JUNIO 2026. POR CONCEPTO DE INST. DOM. ACUEDUCTO. INDICA QUE LOS FUNCIONARIOS AL MOMENTO DE REALIZAR LA INSTALACION HICIERON VARIOS ROTOS (SIN MAQUINARIA) BUSCANDO LA TUBERIA PRINCIPAL E INFORMARON QUE SOLO SERIA COBRADO EL QUE FUERA EFECTIVO PARA LA RESPECTIVA INSTALACION, ADEMAS LA ACOMETIDA SE HIZO EN ZONA VERDE (TIERRA). SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION:

PRETENSIONES

Que se revoque o modifique el cobro por concepto de conexión con topomissil.

Que se revoque y re liquide el valor total de la obra de conexión, cobrando exclusivamente el costo de la excavación manual efectivamente realizada.

En caso de que la respuesta al Recurso de Reposición sea negativa o desfavorable, se conceda de manera inmediata el Recurso en Subsidio de Apelación y se remita el expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a las colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los

términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

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

En cuanto a la controversia presentada por el usuario por el concepto de acometida con Perforación Horizontal con Topo misil en donde manifiesta que el personal encargado de ejecutar la orden de trabajo no utilizó esta herramienta, que se hizo de manera manual la excavación, el grupo de Operaciones manifestó sobre el cobro realizado al predio N° 19647184; una vez revisadas en terreno:

1. En el predio en mención se realizó conexión nueva de acueducto en los predios 19647184 y 19647387, de los cumplidos 5866418 y 5926886 respectivamente. En consulta con el funcionario que realizó la instalación aclaró que no se hizo perforación horizontal, la rotura fue parte en la vía, se tunelió andén y otra parte en zona verde.
2. Los recursos cobrados no corresponden a lo consignado en las ordenes de trabajo en lo referente a las acometidas.
3. Se anexan órdenes de trabajo.

Por lo anterior se recomienda modificar el cumplimiento de las órdenes N° 5866418 y 5926886 en sus respectivas matrículas, así:

CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
157030101 5	Acometida con perforación horizontal Topo Misil	0.00

Los demás cobros son válidos.

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplimiento N° 396398610 por Instalación Domiciliaria de Acueducto, mediante solicitud N° 6191226 y se reliquidará el valor de 1 cuota por concepto de Instalación Domiciliaria de Acueducto por valor de \$46.753, y se solicita se graben los mismos ítems modificando Acometida con perforación horizontal Topo Misil cantidad 0, corrección que se verá aplicada para la próxima facturación, *en aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, modificada por la **RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013.***

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **Modifica la decisión inicial** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros por el concepto de Acometida con perforación horizontal Topo Misil a través del cumplimiento **No 396398610, a la matrícula 19647184** y se graba nuevamente el cobro con el item correcto **Independización acometida en zona verde para 2 viviendas**. Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-46753** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-7	462	0	0	0	46753	-46753

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por ERIKA ALEXANDRA CHALJUB DIAZ en contra de la Resolución No. 279338-52 de 14 DE JULIO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 19647184 la suma de **-46753**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 26 DE AGOSTO DE 2026



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. 279622-52 de 26 DE AGOSTO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CONSUELO CARDONA GARCIA** 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	279622-52
Fecha Resolución	26 DE AGOSTO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CONSUELO CARDONA GARCIA
Matrícula No	235945
Dirección para Notificación	CR 8 # 22- 12LAGO 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: CVALENCIAG

Resolución No. 279622-52

DE: 26 DE AGOSTO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279622 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) MARIA CONSUELO CARDONA GARCIA identificado con C.C. No. 34053184, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279622 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 235945 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 22- 12, Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-7, 2026-6, 2026-5, 2026-4, 2026-3.

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)

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a los colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

Segundo: En atención a la reclamación presentada, mediante la cual manifiesta inconformidad con los valores facturados en la cuenta correspondiente a la matrícula objeto del servicio, argumentando que en la factura del mes de julio de 2026 se le estarían cobrando intereses sobre valores que en su momento fueron objeto de reclamación, nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez revisada la información comercial de la matrícula y la factura objeto de inconformidad, se evidenció que el valor correspondiente al consumo del período facturado asciende a la suma de \$33.594, valor que corresponde a los servicios efectivamente prestados durante el período comprendido entre el 06 de junio de 2026 y el 06 de julio de 2026.

Igualmente, se verificó que el valor adicional reflejado en la factura no corresponde a un cobro por concepto de intereses, como se indica en su reclamación, sino a una cuota de financiación identificada expresamente en la factura bajo el concepto "Cuota Financiación", por valor de \$682.416, la cual hace parte de las obligaciones financiadas y registradas en la cuenta contrato.

En consecuencia, no se evidencia en la factura reclamada la existencia de un cobro independiente por concepto de intereses sobre valores que hubiesen sido objeto de reclamación, toda vez que, de haberse

efectuado dicho cobro, este aparecería discriminado de manera expresa dentro de los conceptos facturados.

Así las cosas, una vez analizada la facturación objeto de inconformidad, la Empresa concluye que los valores cobrados corresponden a los conceptos efectivamente registrados en la cuenta y que no existe inconsistencia en la liquidación efectuada.

Por lo anterior, no es procedente acceder a la pretensión presentada, toda vez que no se evidencia el cobro de intereses en los términos expuestos en la reclamación, sino el cobro de una cuota de financiación debidamente registrada y discriminada en la factura.

Adicionalmente, se verificó que la obligación financiada fue aceptada por la usuaria mediante la suscripción del Pagaré No. 9500261823, documento en el cual se pactó el pago de la suma adeudada en cuotas mensuales, conforme a las condiciones allí establecidas. En consecuencia, los valores facturados por concepto de financiación corresponden a obligaciones previamente reconocidas y aceptadas por la suscriptora.

Como evidencia de lo anterior, se adjunta copia del pagaré suscrito por la usuaria, donde constan las condiciones del acuerdo de pago y financiación aceptadas para la matrícula No. 235945.

PAGARÉ No. 9500261823 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P "AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA". NIT No 816.002.020-7	
Lugar y fecha de celebración del contrato: CR. 10 No. 17 - 55 Centro Integrado de Servicios, Día 11 del mes 06 año 2026.	
Suscrito por el Valor de _____	
Ciudad y dirección donde se efectuará el pago PEREIRA, CENTRO DE RECAUDO EDIFICIO TORRE CENTRAL	
Lugar y/o dirección donde se presta el servicio de Acueducto y Alcantarillado: CR 8 # 22- 12, LAGO URIBE	
Número de Matrícula del predio. 235945	
Vencimiento: _____	
Yo, MARIA CONSUELO CARDONA GARCIA (Deudor), mayor de edad, identificado (a) como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito manifiesto, lo siguiente:	
Que deseo suscribir un pagaré que se regirá por las siguientes cláusulas: PRIMERA. Objeto. -Que por virtud del presente titulo valor pagaremos incondicionalmente, en dinero en efectivo, a la orden de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P. con NIT 816.002.020-7, y representada legalmente por parte de MONICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR, quien se identifica con la cédula de ciudadanía N° 43158057 de Pereira, o quien haga sus veces y represente sus derechos, la suma de TRES MILLONES CIENTO VEINTITRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (\$3123877) en la ciudad y dirección indicados, en las fechas de amortización por cuotas señaladas en la cláusula segunda de este mismo pagaré, más los intereses señalados en la cláusula tercera de este documento. SEGUNDA. Plazo. -Que pagaremos la suma indicada en la cláusula anterior mediante 4 pagos mensuales sucesivos correspondientes de igual valor, cada uno a la cantidad de (\$ 682,416.25) y una cuota inicial por valor de (\$ 500,000.00). El primer pago se efectuará a más tardar el día 11 del mes de JUNIO de 2026 y los demás pagos serán cancelados el día INDICADO EN LA FACTURA - FECHA LIMITE DE PAGO de cada mes. TERCERA. Intereses. -Que sobre la suma debida reconoceré intereses corrientes vencidos equivalentes al 1.60% mensual sobre el capital o su saldo insoluto. En caso de mora reconoceré intereses iguales al 1.60% mensual. CUARTA. Cláusula aceleratoria. -El tenedor podrá declarar insubsistente los plazos de esta obligación o de las cuotas que constituyen el saldo y exigir su pago inmediato judicial o extrajudicialmente en los siguientes casos: a) Cuando el deudor incumpla una cualquiera de las obligaciones derivadas del presente documento, b) Cuando el deudor incumpla con el pago por tres cuotas mensuales consecutivas y pagaré intereses de mora a la más alta tasa permitida por la Ley, desde el día siguiente a la fecha de exigibilidad del presente documento hasta cuando su pago total se efectúe; y c) Cuando el deudor inicie trámite de liquidación obligatoria (liquidación patrimonial donde aplique), se sometan a proceso concordatario o convoquen a concurso de acreedores. QUINTA. Reporte. -Autorizamos expresamente para que, en el caso de incumplimiento de las obligaciones, sea reportado mi nombre ante las centrales de Riesgo de cualquier entidad destinada a este fin, previo cumplimiento de los requisitos de la Ley de Habeas Data. SEXTA: Cobro de capital insoluto en caso de incumplimiento: a partir de la fecha _____ del mes de _____ de _____, se configura como deudor en mora por incumpliendo de lo pactado en este pagaré, donde queda un saldo insoluto de _____ (\$ _____) pesos, a cobrar intereses moratorios bajo la tasa más alta aprobada por la superintendencia financiera.	
Declaro bajo la gravedad de juramento la veracidad de los datos consignados en este pagaré y me comprometo a probar documentalmente los mismos cuando así se me solicite.	
Una vez leído y aceptado el presente documento se firma en Pereira, Risaralda, a los 11 del mes 06 de 2026.	
Nombre: MARIA CONSUELO CARDONA GARCIA	
	
Firma:	_____
C.C:	34053184

Artículo 128 de la Ley 142 de 1994

El contrato de servicios públicos es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa presta el servicio a un usuario a cambio de un precio.

Las obligaciones económicas derivadas de la prestación del servicio deben ser asumidas por el usuario en los términos establecidos por la empresa y las condiciones contractuales.

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994

Establece las consecuencias del incumplimiento en el pago de las obligaciones derivadas del servicio público, reconociendo la exigibilidad de los valores facturados.

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.”

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 CONSUELO CARDONA GARCIA identificado con C.C. No. 34053184 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CONSUELO CARDONA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 22- 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CONSUELO CARDONA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 235945 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

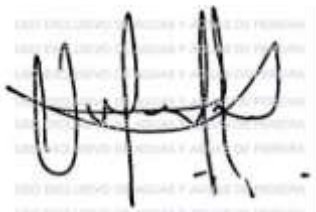
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 26 DE AGOSTO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. Alonso', is written over a faint, repeating background pattern of the company's name.

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. 279870-52 de 26 DE AGOSTO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CASTRILLON** 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	279870-52
Fecha Resolución	26 DE AGOSTO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN CASTRILLON
Matrícula No	1787159
Dirección para Notificación	AV SANTANDER # 1- 13 APTO 312ALFONSO LOPEZ

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. 279870-52

DE: 26 DE AGOSTO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279870 de 29 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 29 DE JULIO DE 2026 el señor JUAN CASTRILLON identificado con C.C. No. 10114427, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 279870 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1787159 Ciclo: 1 ubicada en: AV SANTANDER # 1- 13 APTO 312 EDIFICIO SOTAVENTO, Barrio ALFONSO LOPEZ en los periodos facturados 2026-5, 2026-6, 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, visita de terreno, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a los colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

Segundo: 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 **25 de Agosto de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ ***“Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Equipo de medida P1815MMREL111591AA Lectura actual 420 m3”***.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Mayo, Junio y Julio de 2026** el lector reportó la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 4, 5 y 6 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 420 m3, y de buena fe el usuario manifiesta que el predio se encuentra desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Mayo, Junio y Julio de 2026 a 0, 1 y 2 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

Se le informa que para el personal de la Empresa no fue posible verificar el funcionamiento del equipo de medida, por lo tanto, para una próxima revisión es necesario realizar la visita técnica, de lo contrario la Empresa confirmará el consumo promedio facturado al predio.

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. **1787159** por la Empresa, respecto al período de **Mayo, Junio y Julio 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**.

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 **-100114** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	414	1	5	1336	6679	-5343
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	414	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-7	414	0	6	0	10502	-10502
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	414	2	4	2672	5343	-2672
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	414	1	5	2982	14909	-11928
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	414	1	5	1750	8752	-7001
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-7	414	0	6	0	8015	-8015
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	414	0	6	0	17891	-17891
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	414	2	4	5964	11928	-5964
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	414	1	5	2276	11379	-9103
AJUSTE A LA DECENA	2026-7	414	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	414	2	4	4551	9103	-4551
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	414	0	6	0	13654	-13654
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	414	0	0	-1	-5	4
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	414	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	414	2	4	3501	7001	-3501
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	414	0	0	0	-5	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 el reclamo presentado por JUAN CASTRILLON identificado con C.C. No. 10114427 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 JUAN CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, AV SANTANDER # 1- 13 APTO 312 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 CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1787159 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

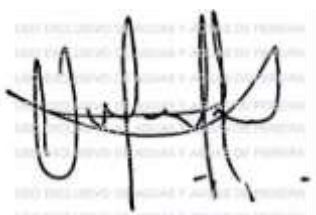
providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 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 26 DE AGOSTO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 279885-52 de 26 DE AGOSTO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO CESAR DELGADO** 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	279885-52
Fecha Resolución	26 DE AGOSTO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIO CESAR DELGADO
Matrícula No	814970
Dirección para Notificación	CL 71 C # 36 - 24GUADALUPE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 279885-52

DE: 26 DE AGOSTO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 279885 de 29 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 29 DE JULIO DE 2026 el señor JULIO CESAR DELGADO identificado con C.C. No. 94252446, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 279885 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 814970 Ciclo: 14 ubicada en: CL 71 C # 36 - 24 , Barrio GUADALUPE 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, visita de terreno, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

En primer lugar, es pertinente aclarar que debido a la emergencia presentada en la ciudad de Pereira, el día 10 de agosto de 2026, cuando se presentó el terremoto en una escala de 7.4, que afectó gravemente la Ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía y servicio de internet durante varios días y con el fin de proteger la vida de los trabajadores debido a los colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad y mediante Resolución 001/2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, ordenó la suspensión de los términos por 10 días hábiles contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso a la legítima defensa y contradicción de los usuarios, por lo cual, se activan los términos el día 25 de agosto de 2026, Resolución comunicada a los usuarios en la página web de la Empresa, medios de comunicación local y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

Segundo: Una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **26 de Agosto de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***“Se observa que posiblemente hubo una mala, lectura adjunto foto del medidor y la lectura actual, viven tres personas, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente. Equipo de medida P1715MMRSA102543AA Lectura actual 1626 m3”***.

Una vez verificado en el sistema la lectura obtenida en el periodo de Julio de 2026, se hace evidente que existió un error humano en la toma de lectura, es clara la anomalía presentada ya que al momento de tomar lectura en el periodo de **JULIO de 2026** el lector reportó mal la lectura de 1643 m3 y la lectura real es de 1614 m3.



Podemos concluir que efectivamente la empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Julio de 2026**, razón por la cual la empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado al predio, por lo tanto, se procede a reliquidar el periodo de **Julio de 2026 a 12 m3 consumo por diferencia de lectura, el medidor avanzó de 1602 m3 a 1614 m3.**

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. **814970** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio 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.**

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 **-151799** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	477	12	41	27309	93304	-65996
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	477	12	41	35783	122257	-86475
AJUSTE A LA DECENA	2026-7	477	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	477	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-7	477	12	13	-3468	-3757	289
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-7	477	12	13	-4544	-4923	379

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 JULIO CESAR DELGADO identificado con C.C. No. 94252446 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 JULIO CESAR DELGADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 71 C # 36 - 24 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: JULIO CESAR DELGADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 814970 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

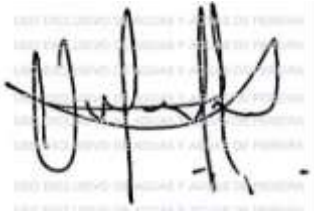
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 26 DE AGOSTO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

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