

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. 13679-52 de 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ DARY GOMEZ** 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	13679-52
Fecha Resolución	9 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	21 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ DARY GOMEZ
Matrícula No	1737980
Dirección para Notificación	CL 73 # 22 B- 65 APTO 2CUBA

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. 6202441

PEREIRA, 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor (a):

LUZ DARY GOMEZ

CL 73 # 22 B- 65 APTO 2 - CUBA

Teléfono: 3183888401

PEREIRA

Radicación: No. 13679 Radicado el 7 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Matrícula: 1737980

Motivo de la Petición: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA SUSPENSION DEL SERVICIO --- MANIFIESTA QUE SE ENCUENTRA CON PELIGRO DE COLAPSO VER ANEXO --

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

En atención a su solicitud de **suspensión temporal del servicio** de acueducto, con ocasión del terremoto presentado el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, y una vez se verificó el cumplimiento de los requisitos exigidos, esta ha sido **aprobada favorablemente**.

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula N°1737980**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la **reactivación de la matrícula**, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el equipo de medida deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa o de no poder ser habitado el predio podrá solicitar la inactivación definitiva de la matrícula.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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:

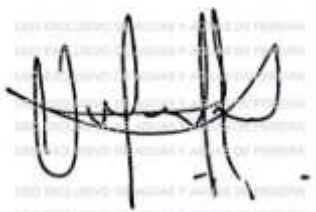
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) LUZ DARY GOMEZ, identificado con C.C. No 31991921 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) LUZ DARY GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 73 # 22 B- 65 APTO 2 - CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 9 DE SEPTIEMBRE 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's name.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2530-52 de 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRO GUTIERREZ** 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	2530-52
Fecha Resolución	9 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	21 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO GUTIERREZ
Matrícula No	901462
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 30DORADO-B VILLA CONSOTA

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

Pereira, 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor (a):
ALEJANDRO GUTIERREZ
MZ 13 CS 30
Teléfono: 3136704340

Radicación: 2530 del 6 DE AGOSTO DE 2026
Matrícula: 901462
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SOLICITA DEVOLUCION DE MEDIDOR RETIRADO EN EL MES DE ABRIL YA QUE EL LO HABIA SOLICITADO

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

En atención a su solicitud relacionada con la devolución del medidor retirado del inmueble, nos permitimos informarle que, una vez revisada la información disponible, se verificó que dicho equipo se encuentra almacenado en una bodega de la Empresa que actualmente presenta restricciones de acceso debido a las afectaciones ocasionadas por el terremoto ocurrido el 10 de agosto de 2026.

Por tal motivo, en este momento no es posible realizar la entrega del medidor solicitado. No obstante, una vez se normalicen las condiciones de acceso y sea posible ingresar de manera segura a la bodega, la Empresa adelantará las gestiones correspondientes para efectuar la devolución del equipo, situación que será informada oportunamente.

Ahora bien, es importante precisar que el medidor retirado no se encuentra apto para continuar prestando el servicio de medición, toda vez que no cumple con las condiciones técnicas y metrológicas actualmente exigidas para los equipos de medida instalados en el sistema de acueducto. En consecuencia, dicho equipo no puede ser reinstalado para efectos de facturación y control de consumos, de conformidad con las disposiciones regulatorias aplicables y las especificaciones técnicas establecidas por la Empresa para garantizar una medición confiable y adecuada del servicio.

Respecto a la inconformidad manifestada frente a la perforación realizada en el andén para la instalación del nuevo medidor, se informa que las adecuaciones locativas y reparaciones de las áreas internas o particulares afectadas por la ejecución del trabajo corresponden al propietario o suscriptor del inmueble. La labor ejecutada por la Empresa se limitó a la instalación del equipo de medida y de los elementos requeridos para la correcta prestación del servicio.

En este sentido, la reposición de concreto, enchapes, acabados o cualquier otra intervención constructiva sobre el andén o las zonas particulares del predio no hace parte del alcance de los trabajos ejecutados por la Empresa. De realizarse dichas obras por parte del prestador, estas generarían costos adicionales que deberían ser asumidos por el usuario conforme a los valores aplicables al servicio u obra correspondiente.

La presente respuesta se emite en el marco de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, especialmente las disposiciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, las acometidas, los equipos de medida y las obligaciones de los usuarios frente a las instalaciones particulares del inmueble.

Agradecemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional a través de nuestros canales de atención.

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

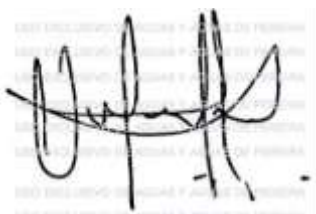
EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) ALEJANDRO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 9866625 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) ALEJANDRO GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 13 CS 30 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

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

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. 280641-52 de 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

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

Resolución No	280641-52
Fecha Resolución	9 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	21 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ADRIAN GARCIA CASTAÑEDA
Matrícula No	254276
Dirección para Notificación	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 402PLAZA DE BOLIVAR

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. 280641-52

DE: 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 280641 de 7 DE SEPTIEMBRE 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 7 DE SEPTIEMBRE DE 2026 el señor CARLOS ADRIAN GARCIA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 18512561, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 280641 consistente en: SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 254276 Ciclo: 1 ubicada en: CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 402 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR.

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 definitiva)

En atención a su solicitud de **suspensión temporal del servicio** de acueducto, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, y una vez se verificó el cumplimiento de los requisitos exigidos, esta ha sido **aprobada favorablemente**.

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula N° 254276**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la **reactivación de la matrícula**, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el medidor deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa, actualmente estamos instalando medidores R315.

Así mismo, se informa que la matrícula será objeto de suspensión mientras persistan las condiciones que dieron lugar a dicha medida. No obstante, es importante precisar que esta suspensión se mantendrá únicamente en tanto el equipo de medición no registre consumos.

En caso de que el medidor presente registros y se evidencie una diferencia de lectura que demuestre el uso efectivo del servicio, la medida de suspensión será levantada automáticamente, toda vez que ello constituye prueba de que existe consumo en el inmueble y, por tanto, continúa la utilización del servicio prestado por la Empresa.

En consecuencia, la suspensión de la matrícula está condicionada a la ausencia de consumo registrado por el equipo de medida, situación que será objeto de seguimiento por parte de la Empresa.

FUNDAMENTOS LEGALES

EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA, consagra en el CAPITULO V, CLÁUSULA 17 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

1. Suspensión de común acuerdo

El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y

cuando convenga entre ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista la solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de la Empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la Empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del servicio

Es la suspensión que efectúa la Empresa para:

b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ADRIAN GARCIA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 18512561 por concepto de SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO 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 CARLOS ADRIAN GARCIA CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 402 haciéndole entrega de una copia de la misma.

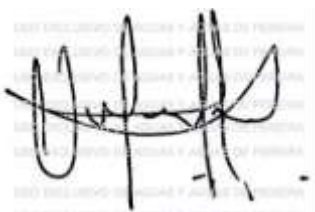
ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ADRIAN GARCIA CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 254276 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución no procede ningún recurso.

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

Dado en PEREIRA, el 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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