

**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. 13701-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ISBEL CRISTINA SANCHEZ BERNAL** 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:

|                                  |                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13701-52</b>                        |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026               |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                      |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026               |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026               |
| Nombre del Peticionario          | ISBEL CRISTINA SANCHEZ BERNAL          |
| Matrícula No                     | 342105                                 |
| Dirección para Notificación      | asistentemedico.sb@gmail.comLA PALMERA |

**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. 6193551

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 25 DE AGOSTO DE 2026, el señor(a) ISBEL CRISTINA SANCHEZ BERNAL, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-5,2026-6,2026-7,2026-4,2026-8, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA60866AA que pertenece al predio con matrícula No 342105, tenía una lectura acumulada de 414, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2026-5,2026-6,2026-7,2026-4,2026-8 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-165510** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 342105.

| Concepto | Periodo | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 2500     | 2026-8  | 414    | 0          | 4           | 0          | 7836        | -7836    |
| 1595     | 2026-8  | 414    | 0          | 4           | 0          | 4600        | -4600    |
| 2501     | 2026-8  | 414    | 0          | 4           | 0          | 12332       | -12332   |
| 1590     | 2026-8  | 414    | 0          | 4           | 0          | 7239        | -7239    |
| 3010     | 2026-7  | 414    | 0          | 0           | -1         | 0           | -1       |
| 2108     | 2026-6  | 414    | 0          | 0           | 0          | -3          | 3        |
| 3010     | 2026-6  | 414    | 0          | 0           | -1         | 0           | -1       |
| 3007     | 2026-8  | 414    | 0          | 0           | -2         | 0           | -2       |
| 3010     | 2026-8  | 414    | 0          | 0           | -3         | -1          | -2       |
| 1590     | 2026-7  | 414    | 0          | 4           | 0          | 7001        | -7001    |
| 1590     | 2026-4  | 414    | 0          | 4           | 0          | 7001        | -7001    |
| 2108     | 2026-7  | 414    | 0          | 0           | 0          | -2          | 2        |
| 2500     | 2026-7  | 414    | 0          | 4           | 0          | 9103        | -9103    |
| 2500     | 2026-5  | 414    | 0          | 4           | 0          | 9103        | -9103    |
| 3010     | 2026-5  | 414    | 0          | 0           | -1         | 0           | -1       |

|      |        |     |   |   |   |       |        |
|------|--------|-----|---|---|---|-------|--------|
| 2500 | 2026-6 | 414 | 0 | 4 | 0 | 9103  | -9103  |
| 1595 | 2026-6 | 414 | 0 | 4 | 0 | 5343  | -5343  |
| 2108 | 2026-5 | 414 | 0 | 0 | 0 | -2    | 2      |
| 1595 | 2026-7 | 414 | 0 | 4 | 0 | 5343  | -5343  |
| 2501 | 2026-6 | 414 | 0 | 4 | 0 | 11928 | -11928 |
| 1590 | 2026-6 | 414 | 0 | 4 | 0 | 7001  | -7001  |
| 1595 | 2026-4 | 414 | 0 | 4 | 0 | 5343  | -5343  |
| 2501 | 2026-7 | 414 | 0 | 4 | 0 | 11928 | -11928 |
| 2500 | 2026-4 | 414 | 0 | 4 | 0 | 9103  | -9103  |
| 1590 | 2026-5 | 414 | 0 | 4 | 0 | 7001  | -7001  |
| 1595 | 2026-5 | 414 | 0 | 4 | 0 | 5343  | -5343  |
| 2501 | 2026-5 | 414 | 0 | 4 | 0 | 11928 | -11928 |
| 2501 | 2026-4 | 414 | 0 | 4 | 0 | 11928 | -11928 |

En atención al Derecho de Petición presentado por la señora ISABEL CRISTINA SÁNCHEZ BELTRÁN, en calidad de representante legal de CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN TRIÁNGULO DE CAFÉ S.A.S. y arrendataria del inmueble identificado con matrícula No. 342105, nos permitimos dar respuesta a las pretensiones formuladas así:

Respecto de la pretensión primera, mediante la cual solicita informar el fundamento práctico, jurídico y legal para establecer el consumo cuando la lectura anterior y actual son iguales, se informa que la Empresa factura los consumos de conformidad con la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y los procedimientos comerciales establecidos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Para el caso particular de la matrícula No. 342105, durante los períodos facturados se registró en el sistema comercial la observación CPNT MM, causal utilizada cuando un medidor presenta características asociadas a una posible condición de medidor frenado, es decir, cuando durante varios períodos consecutivos no registra variación en la lectura. En estos eventos, mientras se verifica técnicamente el comportamiento del equipo de medida, el sistema realiza la facturación mediante un consumo promedio de 4 m<sup>3</sup>.

Respecto de la pretensión segunda, relacionada con la explicación del consumo de 4 m<sup>3</sup> registrado en la factura No. 60772382, se informa que dicho consumo fue facturado con ocasión de la causal comercial CPNT MM antes descrita, toda vez que el medidor registraba una lectura constante de 414 m<sup>3</sup> durante varios períodos consecutivos, situación que generó la aplicación del procedimiento de facturación por consumo promedio.

No obstante lo anterior, una vez presentada la reclamación se ordenó la práctica de la visita técnica No. 6193551, realizada el 9 de septiembre de 2026, en la cual se verificó que el medidor No. P1515MMRSA60866AA registraba lectura acumulada de 414 m<sup>3</sup>, se encontraba en buen estado de funcionamiento y adicionalmente se acreditó la condición de predio desocupado, razón por la cual la Empresa encontró procedente efectuar la reliquidación de los períodos reclamados.

Respecto de la pretensión tercera, consistente en allegar informe de lecturas del inmueble, se informa que una vez consultado el historial comercial de la matrícula No. 342105 se evidencian los siguientes registros:

| Año  | Mes     | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Observación | Fec de lect              |
|------|---------|-------------|------------|---------|-------------|--------------------------|
| 2026 | Agosto  | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 8/08/2026 6:12:58 a. m.  |
| 2026 | Julio   | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 8/07/2026 6:23:44 p. m.  |
| 2026 | Junio   | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 7/06/2026 6:31:34 a. m.  |
| 2026 | Mayo    | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 10/05/2026 6:29:59 a. m. |
| 2026 | Abril   | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 10/04/2026 6:27:14 a. m. |
| 2026 | Marzo   | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 9/03/2026 6:19:55 a. m.  |
| 2026 | Febrero | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 8/02/2026 6:45:12 a. m.  |
| 2026 | Enero   | 414         | 414        | 4       | CPNT MM     | 10/01/2026 8:51:41 a. m. |

Como puede observarse, durante todos los períodos reportados la lectura permaneció en 414 m<sup>3</sup>.

Respecto de la pretensión cuarta, relacionada con la corrección de la facturación y la compensación correspondiente, se informa que la Empresa encontró procedente reconocer la condición de predio desocupado y, en consecuencia, efectuó la reliquidación de los períodos 2026-4, 2026-5, 2026-6, 2026-7 y 2026-8, eliminando los consumos facturados y manteniendo únicamente los cargos fijos y demás conceptos legalmente procedentes.

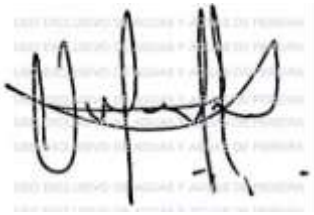
La reliquidación efectuada asciende a la suma de CIENTO SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS DIEZ PESOS (\$165.510), valor que será aplicado a la cuenta contrato de la matrícula No. 342105 conforme al detalle contenido en la presente decisión.

En consecuencia, se informa que las pretensiones relacionadas con la revisión y corrección de la facturación han sido atendidas favorablemente mediante la reliquidación realizada por condición de predio desocupado, quedando resuelta la reclamación presentada por la usuaria.

Finalmente, respecto de las solicitudes relacionadas con el inmueble identificado con matrícula No. 342006 (Apartamento 203), se informa que dicho servicio cuenta con una cuenta contrato independiente y, por tanto, el análisis técnico, comercial y la decisión correspondiente serán emitidos mediante respuesta separada, la cual será notificada por los medios establecidos para tal fin. En consecuencia, la presente comunicación se limita a resolver las peticiones relacionadas con la matrícula No. 342105

(Apartamento 204).

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that reads 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

**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. 13872-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ODILA CARDONA ALVAREZ** 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:

|                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13872-52</b>                    |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026           |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026           |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026           |
| Nombre del Peticionario          | MARIA ODILA CARDONA ALVAREZ        |
| Matrícula No                     | 1680271                            |
| Dirección para Notificación      | MZ 24 CS 2VILLA SANTANA MONSERRATE |

**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, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor (a):

**MARIA ODILA CARDONA ALVAREZ**  
**MZ 24 CS 2 - VILLA SANTANA MONSERRATE**  
**Teléfono: 3246353636**  
**PEREIRA**

**Radicación:** No. 13872 Radicado el 7 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**Matrícula:** 1680271

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA INFORMACION SOBRE RECLAMO RADICADO EL AÑO ANTERIOR.

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

En atención a la petición radicada el 7 DE SEPTIEMBRE DE 2026, mediante la cual solicitó, inconformidad por no respuesta a la información, este Departamento se permite comunicar, se informa a la peticionaria que la situación expuesta ya fue objeto de estudio y pronunciamiento por parte de la Empresa mediante el Reclamo N.º **274896**, resuelto a través de la Resolución N.º 274896-52 del 3 de diciembre de 2025, en la cual se analizaron los hechos relacionados con los presuntos daños presentados en el inmueble.

No obstante, en atención a la nueva comunicación presentada, el asunto fue nuevamente consultado ante la Subgerencia de Operaciones, Departamento de Saneamiento Hídrico, dependencia que manifestó:

"Como ya se conceptuó desde el 2 de diciembre de 2025, el predio fue visitado mediante OT N. **5711102**, y se procedió a realizar una auscultación de la evidencia aportada. Revisado el catastro de redes, se verificó que no existen redes de alcantarillado en el sector que pudieran causar la corriente de agua reportada. En consecuencia, se realizaron las recomendaciones correspondientes al usuario y se indicó la necesidad de acudir ante la CARDER o la entidad competente para la atención de la problemática expuesta."

Adicionalmente, el área técnica informó que mantiene el concepto previamente emitido, toda vez que en las verificaciones realizadas con posterioridad a la respuesta inicial se estableció que los predios objeto de la reclamación no se encuentran debidamente legalizados y no cuentan con los permisos constructivos ni con las autorizaciones de las autoridades municipales competentes, circunstancia que impide cualquier intervención por parte de la Empresa.

Igualmente, se precisa que durante el trámite de la reclamación la usuaria no aportó pruebas técnicas, documentales o periciales que permitan acreditar la responsabilidad de la Empresa en los daños alegados, ni elementos que demuestren la existencia de un nexo causal entre la operación de los sistemas de acueducto o alcantarillado administrados por Aguas y Aguas de Pereira y las afectaciones reportadas en el inmueble.

En ese sentido, corresponde a quien alega un daño aportar los elementos probatorios que permitan establecer la ocurrencia del hecho, el perjuicio causado y la relación de causalidad con

la actuación u omisión atribuida a la Empresa. En el presente caso, de las verificaciones técnicas realizadas no se encontraron redes de alcantarillado de la Empresa que pudieran generar la situación descrita, ni se aportó evidencia que desvirtúe las conclusiones técnicas emitidas.

Por lo anterior, la Empresa mantiene la decisión adoptada mediante la Resolución N.º 274896-52 del 3 de diciembre de 2025, reiterando que no se encuentra demostrada la responsabilidad de Aguas y Aguas de Pereira S.A. E.S.P. en los hechos descritos por la peticionaria, razón por la cual no es procedente acceder a las pretensiones formuladas. En consecuencia, la interesada podrá acudir ante las autoridades ambientales o municipales competentes para los trámites que considere pertinentes respecto de la situación expuesta.

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

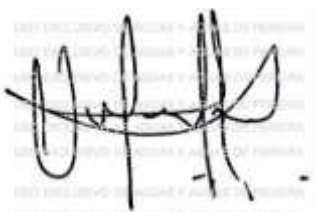
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) MARIA ODILA CARDONA ALVAREZ, identificado con C.C. No 43282135 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MARIA ODILA CARDONA ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 24 CS 2 - VILLA SANTANA MONSERRATE 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13605-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIRIAM DE LA CRUZ MARIN CEBALLOS** 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:

|                                  |                                          |
|----------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13605-52</b>                          |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026                 |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                        |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026                 |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026                 |
| Nombre del Peticionario          | MIRIAM DE LA CRUZ MARIN CEBALLOS         |
| Matrícula No                     | 712026                                   |
| Dirección para Notificación      | miriamarincebaldos14@gmail.comLAS GARZAS |

**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. 6198427

PEREIRA, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señora:

**MIRIAM DE LA CRUZ MARIN CEBALLOS**

**miriamarinceballos14@gmail.com - LAS GARZAS**

**Teléfono: 3137561243**

**PEREIRA**

**Radicación:** No. 13605 Radicado el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**Matrícula:** 712026

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: FUIMOS DAMNIFICADOS DEL TERREMOTO DEL 10 DE AGOSTO EN EL CONJUNTO LAS GARZAS Y NOS TOCO DESALOJAR, ENTONCES QUIERO SUSPENDER EL SERVICIO TEMPORALMENTE YA QUE DEBEMOS ESTAR 8 MESES POR FUERA.

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

En atención a la petición radicada el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2026 mediante 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, 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° 712026**, 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.

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 la señora MIRIAM DE LA CRUZ MARIN CEBALLOS, identificado con C.C. No 24685037 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

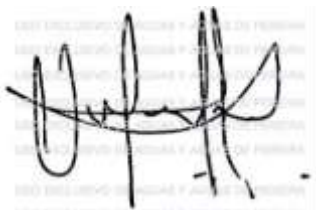
Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora MIRIAM DE LA CRUZ MARIN

CEBALLOS enviando citación a Dirección de Notificación: miriamarinceballos14@gmail.com - LAS GARZAS 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 10 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 text that says 'UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y AGUAS DE PEREIRA'.

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

Revisó: learagon

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

**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. 13625-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

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

|                                  |                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13625-52</b>                        |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026               |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                      |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026               |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026               |
| Nombre del Peticionario          | LUZ MARINA RIOS FLOREZ                 |
| Matrícula No                     | 712679                                 |
| Dirección para Notificación      | claudialopezabogada@gmail.omLAS GARZAS |

**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. 6198429

PEREIRA, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señora:

**LUZ MARINA RIOS FLOREZ**

**claudialopezabogada@gmail.om - LAS GARZAS**

**Teléfono: 3147730512**

**PEREIRA**

**Radicación:** No. 13625 Radicado el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**Matrícula:** 712679

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EN CALIDAD DE PROPIETARIA SOLCITO LA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO DEBIDO QUE POR EL MISMA HUBO ANOS INTERNOS Y DE FACHADA EN MI RESIDENCIA. LOS DANOS FUERON DECLARADO POR LA DIGER.

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

En atención a la petición radicada el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2026 mediante 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, 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° 712679**, 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.

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 la señora LUZ MARINA RIOS FLOREZ, identificado con C.C. No 24999935 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

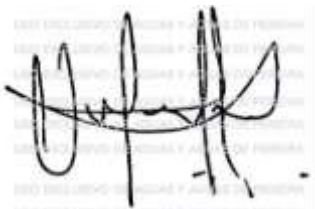
Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal a la señora LUZ MARINA RIOS FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación: claudialopezabogada@gmail.om - LAS GARZAS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde

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 10 DE SEPTIEMBRE 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 text 'SECCION DE SERVICIO AL CLIENTE'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13714-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGUEL ANGEL ORDOÑES** 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:

|                                  |                                                 |
|----------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13714-52</b>                                 |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026                        |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                               |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026                        |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026                        |
| Nombre del Peticionario          | MIGUEL ANGEL ORDOÑES                            |
| Matrícula No                     | 185702                                          |
| Dirección para Notificación      | rocigarcia6011@hotmail.comPINARES DE SAN MARTIN |

**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. 6202823  
PEREIRA, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor (a):  
**MIGUEL ANGEL ORDOÑES**  
**rocigarcia6011@hotmail.com - PINARES DE SAN MARTIN**  
**Teléfono: 3113483750**  
PEREIRA

**Radicación:** No. 13714 Radicado el 7 DE SEPTIEMBRE DE 2026  
**Matrícula:** 185702  
**Motivo de la Petición:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SUSPENCION TEMPORAL DE LA MATRICULA. SE ADJUNTAN DOCUMENTOS

**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°185702**, 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:

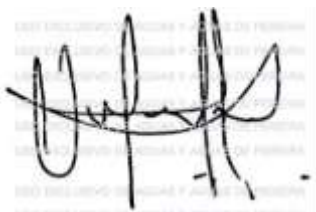
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) MIGUEL ANGEL ORDOÑES, identificado con C.C. No 10123307 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MIGUEL ANGEL ORDOÑES enviando citación a Dirección de Notificación: rocigarcia6011@hotmail.com - PINARES DE SAN MARTIN 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 10 DE SEPTIEMBRE 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: 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. 13795-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUIOMAR RODRIGUEZ MORENO** 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:

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13795-52</b>               |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026      |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>             |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026      |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026      |
| Nombre del Peticionario          | GUIOMAR RODRIGUEZ MORENO      |
| Matrícula No                     | 178780                        |
| Dirección para Notificación      | CR 12 # 18- 32 APTO 202CENTRO |

**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. 6207683

PEREIRA, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señora:

**GUIOMAR RODRIGUEZ MORENO**  
**CR 12 # 18- 32 APTO 202 - CENTRO**  
**Teléfono:** 3137038299  
PEREIRA

**Radicación:** No. 13795 Radicado el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**Matrícula:** 178780

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA SUSPENSION DE LAS MATRICULAS 178780 -- Y 19636212 --- EL PREDIO SE ENCUENTRA CON PELIGRO DE COLAPSO --

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

En atención a la petición radicada el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026, mediante 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 las matrículas N° 178780 y N° 19636212**, 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.

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 señor GUIOMAR RODRIGUEZ MORENO, identificado con C.C. No 42085359 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

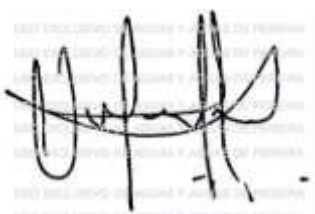
Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor GUIOMAR RODRIGUEZ MORENO enviando citación a Dirección de Notificación: CR 12 # 18- 32 APTO 202 - CENTRO

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 10 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 name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

Revisó: learagon

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

**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. 13790-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ARLENT MARIN ESCOBAR** 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:

|                                  |                           |
|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13790-52</b>           |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>         |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026  |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026  |
| Nombre del Peticionario          | JOSE ARLENT MARIN ESCOBAR |
| Matrícula No                     | 287839                    |
| Dirección para Notificación      | CL 21 # 19- 27PROVIDENCIA |

**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

Visita No. 6207689

PEREIRA, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor:

**JOSE ARLENT MARIN ESCOBAR**

**CL 21 # 19- 27 - PROVIDENCIA**

**Teléfono:** 3105967669

PEREIRA

**Radicación:** No. 13790 Radicado el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**Matrícula:** 287839

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

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

En atención a la petición radicada el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026 mediante 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, 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° 287839**, 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.

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 señor JOSE ARLENT MARIN ESCOBAR, identificado con C.C. No 16211112 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

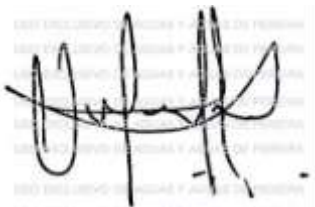
Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor JOSE ARLENT MARIN ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación: CL 21 # 19- 27 - PROVIDENCIA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde

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 10 DE SEPTIEMBRE 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: mlramos

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13765-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ ELENA SIERRA** 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:

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13765-52</b>             |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>           |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026    |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026    |
| Nombre del Peticionario          | BEATRIZ ELENA SIERRA        |
| Matrícula No                     | 297077                      |
| Dirección para Notificación      | CR 20 B # 22- 10PROVIDENCIA |

**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. 6207691

PEREIRA, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señora:

**BEATRIZ ELENA SIERRA**

**CR 20 B # 22- 10 - PROVIDENCIA**

**Teléfono:** 3104169307

PEREIRA

**Radicación:** No. 13765 Radicado el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**Matrícula:** 297077

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA SUSPENSION DE SERVICIOS DEL PREDIO MATRICULA 297077 --- 297085 --- SE ENCUENTRA PELIGRO DE COLAPSO

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

En atención a la petición radicada el 8 DE SEPTIEMBRE DE 2026, mediante 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 las matrículas N° 297077 y N° 297085**, 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.

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 la señora BEATRIZ ELENA SIERRA, identificado con C.C. No 42063693 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

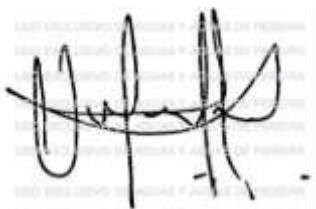
Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal a la señora BEATRIZ ELENA SIERRA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 20 B # 22- 10 - PROVIDENCIA haciéndole

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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background watermark that reads 'SEDE EJECUTIVA DE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

**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. 13904-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCELA MEJIA** 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:

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13904-52</b>                  |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026         |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026         |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026         |
| Nombre del Peticionario          | MARCELA MEJIA                    |
| Matrícula No                     | 836411                           |
| Dirección para Notificación      | CR 6 # 22- 57 CONS 215LAGO 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 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

Visita No. 6237573

PEREIRA, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señora:

**MARCELA MEJIA**

**CR 6 # 22- 57 CONS 215 - LAGO URIBE**

**Teléfono:** 3344430

PEREIRA

**Radicación:** No. 13904 Radicado el 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**Matrícula:** 836411

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EL USUARIO SOLIICTA SUSPENCION DE LA MATRICULA TEMPORAL.

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

En atención a la petición radicada el 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026, mediante 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, 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° 836411**, 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.

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:

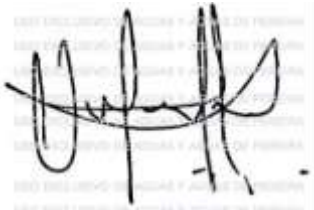
Dar por atendida la solicitud presentada por la señora MARCELA MEJIA, identificado con C.C. No 42133404 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora MARCELA MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 6 # 22- 57 CONS 215 - LAGO URIBE 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a faint, repeating background pattern of the text 'SEDE EJECUTIVA DE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

**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. 23857-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR ALBERTO BENITEZ CANO** 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:

|                                  |                                                           |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>23857-52</b>                                           |
| Fecha Resolución Recurso         | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026                                  |
| RECLAMO                          | 279523 de 31 DE JULIO DE 2026                             |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO ACCEDE</b>                                          |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026                                  |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026                                  |
| Nombre del Peticionario          | OSCAR ALBERTO BENITEZ CANO                                |
| Identificación del Peticionario  | 1088275772                                                |
| Matrícula No.                    | 19647648                                                  |
| Dirección para Notificación      | CARRERA 15 # 187 - 38 ESTACION VILLEGAS ESTACION VILLEGAS |

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. 23857-52**

DE: 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23857 DE 6 DE AGOSTO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 279523 DE 14 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 señor OSCAR ALBERTO BENITEZ CANO, identificado con cédula de ciudadanía No. 1088275772 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 279523-52 de 31 DE JULIO DE 2026, mediante la cual se declaró PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19647648 Ciclo 16, ubicada en la dirección CS 47 PS 2 VILLA GRACIELA, Barrio ESTACION VILLEGAS en los periodos facturados 2026-6,2026-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 06 DE AGOSTO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro de la obra civil de la acometida en zona verde para 2 predios, afirma que el inmueble contaba con una colilla lista para realizar la instalación de los medidores de los pisos 1 y 2, y que el personal de la Empresa omitió y realizó nueva conexión desde la red central hasta el registro de corte, por lo cual manifiesta su inconformidad con los trabajadores de la Empresa por no hacer uso del tubo que ya tenía, y solicita revisar cobro de la obra civil de acueducto en zona verde (tierra), liquidada como independización, sólo aceptó el cobro del suministro e instalación del medidor, el cual ya cancelado por el usuario, igualmente argumenta que hicieron una excavación para las dos acometidas desde la red central, a pesar de que la Empresa reliquidó y modificó el cobro solicita un cobro justo por el trabajo, porque si hubieran utilizado la conexión que había dejado el constructor, el costo sería mucho menor, 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, 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** este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación, en la cual se le informó lo siguiente:

Personal de la Subgerencia de Operaciones, realizó conexión de acometida de acueducto nueva desde la red central de la Empresa, porque no se autorizan acometidas, realizadas por terceros, y mucho menos manipular redes locales, razón por la cual, se procedió a realizar la conexión desde el collarín, hasta el registro de corte para la matrícula 19647647 ubicada en la dirección CS 47 PS 1 VILLA GRACIELA, Sector ESTACION VILLEGAS, e igualmente a la matrícula 19647648 ubicada en la CS 47 PS 2 VILLA GRACIELA. (predio que radicó otra reclamación).

En el trámite de la Resolución 279529-52 del 31 DE JULIO DE 2026, la Empresa accedió a modificar el cobro y se corrigió el cumplimiento de la orden N° 6013659, modificando el ítem Independización acometida en zona verde para 2 viviendas a cantidad 0.50, se solicitó al grupo de cartera anular el cumplimiento y grabar nuevamente el cobro con los ítems correctos, reliquidación que arroja un valor de \$47.331.

Se verificó en el sistema de información comercial y el cobro ya se corrigió el ítem a Independización acometida en zona verde para 2 viviendas a cantidad 0.50:

Recursos fijos: (302) GRABAR CUBROS, No. radicación: 6178311

| Recurso                            | Nombre                                                   | Valor       | Vr. SMLV | Cantidad | % Imp. | Valor impuestos | Valor Total |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|--------|-----------------|-------------|
| 1570300175                         | MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR                         | 44.998,26   | 0,026    | 1,00     | 20,00  | 8.999,65        | 53.997,91   |
| 1580300185                         | Independización acometida en zona verde para 2 viviendas | \$75.172,29 | 0,329    | 0,50     | 20,00  | \$7.517,23      | 345.103,33  |
| Valor total de la orden de trabajo |                                                          |             |          |          |        |                 | 399.101,29  |

Del cobro generado al predio, ya canceló el valor que no es objeto de reclamo, como es el suministro del medidor, por valor de \$220.877, el 20 de agosto de 2026. y la suma de \$399.101, se financió en 36 cuotas de las cuales, no se ha aplicado ninguna cuota hasta la fecha, por medio del cumplimiento o consecutivo número **396556898**, se realiza dando cumplimiento a la **Directiva de precios de la Empresa N° 090 de 2024**.

| Consecutivo         | Concepto           | Fecha               | Origen    | Estado | Valor         | Valor cuota  | Saldo         | Num. cuotas |
|---------------------|--------------------|---------------------|-----------|--------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| Servicio: ACUEDUCTO |                    |                     |           |        |               |              |               |             |
| 396556898           | INST.DOM ACUEDUCTO | 3/08/2026 2:4 DIFER | CONGELADO |        | \$399.101,286 | \$12.691,314 | \$456.887,311 | 36          |
|                     |                    |                     |           |        | \$ 399.101,2  |              | \$ 456.887,31 |             |

|                   |                       |                     |           |      |       |      |       |                           |
|-------------------|-----------------------|---------------------|-----------|------|-------|------|-------|---------------------------|
| Servicio: MEDIDOR |                       |                     |           |      |       |      |       |                           |
| 396660505         | SALDO A FAVOR MEDIDOR | 21/08/2026 1: PAGOS | CANCELADO | 2026 | Julio | 2026 | Julio | (\$0,940) (\$0,940)       |
| 396082214         | MEDIDOR               | 2/06/2026 10: DIFER | CANCELADO | 2026 | Mayo  | 2026 | Mayo  | \$220.877,310 \$7.985,244 |
|                   |                       |                     |           |      |       |      |       | \$ 220,876,3              |

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de las reparaciones, instalación y mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

#### 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).

## DECRETO 1077 DE 2015

**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)*

La Empresa, en este caso concreto, está cobrando los trabajos realizados desde la red local, que benefician directamente al inmueble ubicado en la CS 47 PS 2 VILLA GRACIELA, sector ESTACION VILLEGAS para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

**Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en el artículo 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la conexión de la acometida de acueducto en zona verde en el inmueble con matrícula 19647648 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo del trabajo realizado.**

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** 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, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplimiento **396556898**, y no expedirá factura diferente a la que está relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No **19647648**.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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 COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.

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.

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 **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por OSCAR ALBERTO BENITEZ CANO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 279523-52 de 31 DE JULIO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor OSCAR ALBERTO BENITEZ CANO, 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 TERCERO:** Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 10 DE SEPTIEMBRE 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. 280661-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUCERO RODRIGUEZ 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:

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>280661-52</b>            |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>        |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026    |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026    |
| Nombre del Peticionario          | MARIA LUCERO RODRIGUEZ DIAZ |
| Matrícula No                     | 19647873                    |
| Dirección para Notificación      | MZ 15 CS 24 PS 32500 LOTES  |

**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. 6202484

## **Resolución No. 280661-52**

DE: 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 280661 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 la señora MARIA LUCERO RODRIGUEZ DIAZ identificado con C.C. No. 42069961, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 280661 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19647873 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 24 PS 3 , Barrio 2500 LOTES en el periodo facturado de Agosto de 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó la señora Maria Lucero como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N°H26VA115293 el cual registra una lectura acumulada de 44 m3. Con observacion: "Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida, en buen estado, sin fugas"

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de AGOSTO DE 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 18 m3, avanzó de 12 a 30 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **AGOSTO DE 2026**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

### **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LUCERO RODRIGUEZ DIAZ identificado con C.C. No. 42069961 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA LUCERO RODRIGUEZ DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 24 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

Matrícula No. 19647873 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

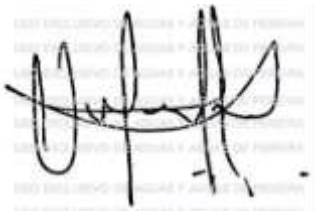
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 280645-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ORLANDO TORRES ROJAS** 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:

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>280645-52</b>               |
| Fecha Resolución                 | 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026       |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>              |
| Fecha del Aviso                  | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026       |
| Fecha de Desfijación             | 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026       |
| Nombre del Peticionario          | ORLANDO TORRES ROJAS           |
| Matrícula No                     | 729533                         |
| Dirección para Notificación      | MZ 11 CS 112500 LOTES SECTOR A |

**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. 280645-52**

DE: 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 280645 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 ORLANDO TORRES ROJAS identificado con C.C. No. 10072201, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 280645 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 729533 Ciclo: 14 ubicada en: MZ 11 CS 11 , Barrio 2500 LOTES SECTOR A en el periodo facturado 2026-8.

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).

Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas.  
Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 729533**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos<br>2026 | Lectura<br>actual | Lectura<br>anterior | Diferencia | Consumo<br>Facturado | Observación                                                       |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Agosto           | 1307 m3           | 1285 m3             | 22 m3      | 22 m3                | consumo por diferencia de<br>lectura<br><br>(Art. 146-Ley 142/94) |

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **9 de septiembre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, "**Hace 1 mes, se reparó fuga interna, en la acometida que surte al sanitario, instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas. Lectura Actual: 1314 m3, medidor N. P1515MMRSA65611AA**".

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afecto el consumo del periodo de **agosto de 2026** y la Empresa no investigo correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 9 de septiembre de 2026, se evidencia que la usuaria reparo fuga interna que se presentaba en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **agosto de 2026**, generando cobro por

promedio de **11 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **729533**, por la Empresa, respecto al período de **agosto de 2026**, **serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar 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 **-51593** detallado así:

| Concepto                          | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2026-8  | 408    | 11         | 22          | 21550      | 43099       | -21550   |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2026-8  | 408    | 0          | 0           | 0          | -1          | 1        |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2026-8  | 408    | 0          | 0           | -4         | 0           | -4       |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2026-8  | 408    | 11         | 22          | 33913      | 67826       | -33913   |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO              | 2026-8  | 408    | 11         | 13          | -8275      | -9780       | 1505     |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO         | 2026-8  | 408    | 11         | 13          | -13023     | -15390      | 2368     |

## 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 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por ORLANDO TORRES ROJAS identificado con C.C. No. 10072201 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ORLANDO TORRES ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 11 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: ORLANDO TORRES ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 729533 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

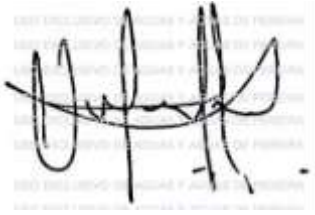
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE SEPTIEMBRE DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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