

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. 12709-52 de 17 DE FEBRERO DE 2026.

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

Resolución No	12709-52
Fecha Resolución	17 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO HERNANDEZ
Matrícula No	388926
Dirección para Notificación	CS 20BELMONTE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5857582

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE FEBRERO DE 2026, el señor(a) LUIS FERNANDO HERNANDEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-1,2025-12,2025-11, 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 12 DE FEBRERO DE 2026, visita que fue atendida por Luís Fernando Hernández, y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMRSA108703AA que pertenece al predio con matrícula No 388926, tenía una lectura acumulada de 831 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

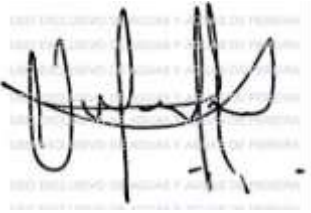
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2026-1,2025-12,2025-11 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de 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 **-50217** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 388926.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2025-11	414	0	5	0	14424	-14424
1095	2026-1	414	0	6	0	-5076	5076
1090	2026-1	414	0	6	0	-6655	6655
67	2025-11	414	0	0	0	-1	1
2500	2026-1	414	0	6	0	13220	-13220
2500	2025-11	414	0	5	0	11100	-11100
1090	2025-11	414	0	5	0	-5539	5539
1095	2025-12	414	0	5	0	-4230	4230
2108	2025-12	414	0	0	0	-2	2
67	2026-1	414	0	0	0	-1	1
2501	2026-1	414	0	6	0	17330	-17330
2500	2025-12	414	0	5	0	11016	-11016
2501	2025-1	414	0	5	0	14442	-14442

	2						
1095	2025-1 1	414	0	5	0	-4262	4262
2108	2026-1	414	0	0	0	-2	2
1090	2025-1 2	414	0	5	0	-5546	5546

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
 Revisó: **fncardona**

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. 23351-52 de 17 DE FEBRERO DE 2026.

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

Recurso No	23351-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE FEBRERO DE 2026
RECLAMO	275866 de 28 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAVIER CIRO GUEVARA
Identificación del Peticionario	101061020
Matrícula No.	476812
Dirección para Notificación	CL 69 BIS # 26- 56 PS 2 CUBA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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: FMARIN

Resolución No. 23351-52

DE: 17 DE FEBRERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23351 DE 3 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 275866 DE 19 DE ENERO 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 JAVIER CIRO GUEVARA, identificado con cédula de ciudadanía No. 101061020 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275866-52 de 28 DE ENERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 476812 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 69 BIS # 26- 56 PS 2 , Barrio CUBA en el periodo facturado 2025-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 03 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cambio del medidor que la Empresa realizó, pues afirma que en el año 2024 le cambiaron el medidor, por lo tanto, es te cambio es por garantía, no acepta el cobro, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta por **avance tecnológico** o servicios directos.

Que la Ley 142 de 1994, en su artículo 144, ha consagrado lo siguiente, siendo una Ley Especial, y hasta la fecha se encuentra vigente y no sido modificada por ninguna otra:

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

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)*

La Ley 142 de 1994, y sus Decretos Reglamentarios, se aplican de preferencia ante cualquier CIRCULAR INTERNA O EXTERNA DE LA SSPD o Conceptos emitidos por la oficina Jurídica. Igualmente consagra el Decreto 1077 de 2015, lo siguiente:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

Igualmente la Circular Externa 006 del 2 de mayo de 2007, y no Interna como la relaciona el Recurrente, respecto al cambio del medidor por avance tecnológico, consagra:

Por desarrollo tecnológico.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la empresa demuestre que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En este evento, el prestador le comunicará por escrito al usuario tal decisión, **incluyendo la cotización por concepto de suministro e instalación del equipo de medida**, y le concederá un plazo igual a un período de facturación para que lo adquiera por su cuenta a quien bien tenga, o para que se lo solicite a la

entidad prestadora. Vencido este plazo la empresa procederá a remplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

El prestador deberá acreditar en el expediente el cumplimiento del debido proceso y del derecho de defensa conforme a lo señalado en la normatividad vigente y lo previsto en esta circular.

Al efectuar el análisis de la normatividad vigente, Este Departamento RATIFICA que le corresponde al suscriptor y/o usuario asumir el costo del medidor y no se ha efectuado cambios de criterios respecto a este tema, porque hasta la fecha no se ha modificado el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Ahora, en cuanto a la inconformidad del señor Javier nuevamente se le aclara que en el predio se presta el servicio a las matriculas **1070036** que corresponde CL 69 BIS # 26- 56 y a la matricula **476812** que corresponde CL 69 BIS # 26- 56 PS 2, cuyo propietario registra el señor JAVIER CIRO GUEVARA.

Se observa en el sistema que el día 13/04/2024 se instaló en el predio el equipo de medida **H23VA747462** el cual se grabo a la matricula a la matricula 476812 con su respectivo cobro. El 06/02/2025 a través de la orden de trabajo 4919307 DESTROCAR MEDIDORES se procedió a corregir los medidores y se grabó correctamente en ambos predios así:

Matricula 1070036 Medidor H23VA747462

Matricula 476812 Medidor P1415MMRSA58872AA

Se grabaron los medidores correctamente como se encontraban en terreno, pero no se traslado el cobro del medidor H23VA747462 a la matricula 1070036 por ser del mismo propietario y a esa fecha ya se habían aplicado 10 cuotas por concepto de medidor.

Ahora, el día 26/09/2025 a la matricula 476812 se generó la orden de trabajo 5587357 por cambio de medidor para el P1415MMRSA58872AA por Cambio de tecnología, en donde el grupo de medición efectuó el debido proceso de notificación y procedió a realizar el cambio de medidor el día 27/10/2025 instalando el equipo de medida H25VA498319.

Por lo que se generó el respectivo cobro a través de los cumplidos, mano de obra de instalación de medidor con los cumplidos 394438956 instalación domiciliaria de acueducto por valor de \$ 43900,740 diferido a 12 cuotas de 3.839,185 de las cuales se han aplicado 3 cuotas, cumplido 394438954 IVA instalación por valor de \$8.341,141 diferido a una cuota por tratarse de un impuesto nacional, el cual ya se aplicó.

Cobro por medidor a través de los cumplidos 394438957 Medidor por valor de \$220.877,310 diferido a 12 cuotas de \$20.250,030 de las cuales se han aplicado 3 cuotas y el cumplido 394438955 IVA medidor por valor de \$41.966,689 diferido a 6 cuotas de \$7.36,212 de las cuales se han aplicado 3 cuotas.

Por lo expuesto anteriormente, se desvirtúa la afirmación del usuario en donde manifiesta que no acepta el cobro de medidor por considerar que es garantía del medidor H23VA747462 el cual se encuentra instalado en la matricula 1070036, en donde efectivamente se instaló el medidor H25VA498319 a la matricula 476812.

Respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente la exoneración del pago, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**,

En cuanto al cobro del medidor, la Corte Constitucional al abordar el tema ha dispuesto que es

necesario reconocer el carácter de oneroso de los servicios públicos, además de que por tener precisamente una función social, no es posible su gratuidad razón por la cual todas las personas deben contribuir al financiamiento de los costos y la inversión para la prestación efectiva del servicio y el cumplimiento de los fines del Estado, de lo contrario dichas empresas se verían en dificultades financieras para prestar el servicio al conglomerado social (Sentencia C- 580 de 1992).

Por tal razón, no se efectuó revisión para verificar el estado actual del medidor y el bajo consumo registrado, **porque el cambio obedece es al AVANCE TECNOLÓGICO**, al existir actualmente equipos más precisos, y la normatividad permite a la Empresa efectuar la reposición del equipo por esta causal, por lo cual la reposición del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y se reemplazó por un medidor con las siguientes características metrológicas **R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida y el costo debe ser asumido por el propietario-suscriptor y/o usuario del servicio.**

Por lo tanto, se CONFIRMA la decisión 275866-52 de 28 DE ENERO DE 2026 y la empresa le reitera que el cobro realizado con ocasión del suministro del medidor más la mano de obra por la instalación, son correctos dando aplicación a la normatividad vigente, el suscriptor debe asumir el costo y no se accede a modificar los cobros realizados ni expedir facturas sin estos conceptos.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

FUNDAMENTOS LEGALES

LEY 142 DE 1994:

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

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor." (...): "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

Art 145 : "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

Artículo 146 : "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.

El Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E. establece:

“CLAUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

(...)

e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Ultimo inciso Artículo 20 del Decreto 302 de 2000.” (Cursiva fuera de texto)

CONCEPTO 532 DE 2017

(21 julio)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por su parte, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala, acerca de los instrumentos de medición del consumo, que en los contratos de condiciones uniformes la empresa puede exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de estos.

De igual forma, la citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el respectivo contrato de condiciones uniformes.

Ahora bien, no es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa cuando se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Determinada y comunicada la necesidad de cambio de los medidores, ya sea por fallas de estos o por avance tecnológico, el usuario o suscriptor contará con un periodo de facturación para reparar o reemplazar los medidores. Si pasado dicho periodo el usuario o suscriptor no lo hace, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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 JAVIER CIRO GUEVARA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 275866-52 de 28 DE ENERO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor JAVIER CIRO GUEVARA, 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 17 DE FEBRERO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

**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. 276403-52 de 17 DE FEBRERO DE 2026.

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

Resolución No	276403-52
Fecha Resolución	17 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GABRIELA MARIA DE LOS ANGELES ORTEGA SANCHEZ
Matrícula No	19643001
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 1NUEVO SOL

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 276403-52

DE: 17 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276403 de 12 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 12 DE FEBRERO DE 2026 la Señora **GABRIELA MARIA DE LOS ANGELES ORTEGA SANCHEZ** identificado con **C.C. No. 41746231**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276403 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 19643001** Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 1 JARDINES DE CONDINA, Barrio NUEVO SOL en los periodos facturados de **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero 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, análisis y calificación.

Que, con el fin de dar trámite a su solicitud, se procedió a revisar el sistema de información comercial bajo el radicado **No. 272928**, se identificó que la usuaria manifestó inconformidad con los cobros por instalación domiciliaria, argumentando que la empresa solo instaló el medidor y el resto de la obra fue realizada por un tercero. En respuesta, mediante la Resolución **No. 272928-52**, se procedió con la reliquidación de los valores por instalación de acometida, reconociendo un saldo a favor sobre las dos primeras cuotas que ya habían sido cobradas, y no una reliquidación de la totalidad de la deuda a solo dos cuotas como lo interpretó la usuaria.

Es importante precisar que, dado que la usuaria no solicitó expresamente que el saldo total se difiriera a solo dos cuotas, el sistema de información siguiendo la parametrización automática por el estrato del predio difirió el excedente a seis (6) cuotas, de las cuales a la fecha se han aplicado cinco (5). Se aclara entonces que la resolución previa no establecía el pago total en dos cuotas, sino el ajuste de los cobros ya realizados para normalizar el saldo restante bajo el esquema de financiación vigente.

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Año	Mes	Mes inicial	Valor	Valor cuota	Num. cu	Num. cuotas	Saldo
El Servicio : ACUEDUCTO											
393949140	INST DOM ACUEDUCTO	25/08/2025	DIFER	2025	Agosto	Agosto	\$141.609,780	\$24.225,03	6		\$ 324.225,03
							\$ 141.609,7				\$ 24.225,03

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido **N° 393949140**, por valor de **\$141.609, liquidado en seis (6) cuotas**, de las cuales se han aplicado **cinco (5)** por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará nuevamente otra reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para los periodos de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026 relacionadas con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula **No. 19643001** para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación 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)

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.**

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.”

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la Señora **GABRIELA MARIA DE LOS ANGELES ORTEGA SANCHEZ** identificado con C.C. No. 41746231 por concepto de **COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **GABRIELA MARIA DE LOS ANGELES ORTEGA SANCHEZ** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **GABRIELA MARIA DE LOS ANGELES ORTEGA SANCHEZ** la cancelación

de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19643001 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

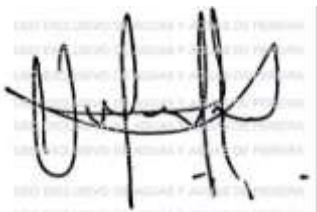
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cvalenciag
Revisó: fncardona

**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. 276410-52 de 17 DE FEBRERO DE 2026.

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

Resolución No	276410-52
Fecha Resolución	17 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA DUQUE
Matrícula No	577445
Dirección para Notificación	CR 7 # 8- 33VILLAVICENCIO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 276410-52

DE: 17 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276410 de 12 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 12 DE FEBRERO DE 2026 la señora MARIA DUQUE identificado con C.C. No. 42077940, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276410 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 577445 Ciclo: 1 ubicada en: CR 7 # 8- 33 , Barrio VILLAVICENCIO en los periodos facturados 2026-1, 2026-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Maria Eugenia como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL125663AA el cual registra una lectura acumulada de **1845 m³**. **Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando.**

Es de tener en cuenta la observación “ **SE CIERRAN TODAS LAS LLAVES Y EL MEDIDOR SIGUE GIRANDO**” es posible que en el predio se presente una fuga interna, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo de los periodos de **ENERO y FEBRERO de 2026** generando cobro por consumo por promedio de acuerdo al histórico de consumos, que es de **25 m³**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

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. 577445** por la Empresa, respecto a los periodos de **ENERO y FEBRERO de 2026, NO SON CORRECTOS, y seran objeto de modificación**, por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-463334** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	12	73	34660	210848	-176188
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	12	73	26439	160837	-134398
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	12	42	34660	121310	-86650
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	12	42	26439	92537	-66098

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”.

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.*

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el*

cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DUQUE identificado con C.C. No. 42077940 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 a la señora MARIA DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 8- 33 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 DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 577445 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

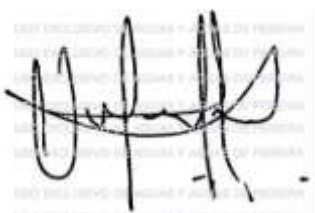
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

**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. 276433-52 de 17 DE FEBRERO DE 2026.

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

Resolución No	276433-52
Fecha Resolución	17 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ROCIO HENAO PANIAGUA
Matrícula No	18903
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 18VILLA SANTANA INTERMEDIO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 276433-52

DE: 17 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276433 de 13 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 DE FEBRERO DE 2026 la señora ROCIO HENAO PANIAGUA identificado con C.C. No. 42112033, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276433 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 18903 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 18 , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en el periodo facturado 2026-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA869145, y de acuerdo a nuestro Sistema de Información Comercial en virtud de lo solicitado en referencia al cambio y cobro del medidor, se evidencia la instalación del equipo de medida por AVANCE TECNOLOGICO en el cual, se dio cumplimiento al debido proceso y la empresa contratista instaló el equipo de medida ALTAIR Clase R315 y con Nro. **H25VA869145**, en el predio ubicado en MZ 15 CS 18 Sector INTERMEDIO - VILLA SANTANA, garantizando con ello para las partes el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Por lo tanto, se reitera la información inherente en el Contrato de Condiciones Uniformes al acceder y utilizar el Servicio de Acueducto y Alcantarillado de la Empresa, que estipula:

Contrato de Condiciones Uniformes, Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. (...) 9.1. *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

Ley 142 de 1994:"ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión."*

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

siguiente.

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)*

Adicional a ello se evidencia que mediante la **OT 4840224** del Departamento de Medición se realizó el cambio del equipo de medida por AVANCE TECNOLOGICO, de lo cual, **oportunamente** se informó el 27 de Diciembre de 2024 por carta enviada a la usuaria, así:

PEREIRA, 27/12/2024 4:50:22 p. m.

Señor: AMANDA HENAO

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: MZ 15 CS 18 VILLA SANTANA INTERMEDIO

Dirección de ayuda:

Matrícula: 18903 Nro. Solicitud: 4840224 Diámetro: 1/2" Medidor: 0215MMCMK024952AA

Clase: C Lectura: 3421

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

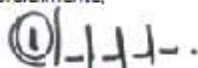
2. Vendido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un predio aproximado de \$ 282.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarse en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vendido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vendido el periodo mínimo de facturación otorgado.

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

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

Así mismo, en la carta de socialización se explicó muy claramente que la causal del cambio es por **avance tecnológico**; es decir, el cambio no se realizó por el mal estado del aparato de medida sino porque actualmente existen equipos de medida que pueden medir los consumos con mayor precisión, teniendo en cuenta que el medidor tenía mas de **22 años** de instalado en el predio.

Adicional a ello, en referencia al equipo de medida, en la carta de socialización, se da opción de que la usuaria lo obtenga en el mercado comercial y de lo cual, le informó, así:

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo máximo (periodo de facturación para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas R315, medidor tipo volumétrico - i generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h, pre-equipado con sistema que permita in posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenc 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certif de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 50' vivienda. - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, dir UE2014/32. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilit dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un y aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este va incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones compañía).

Continuando, se evidencia en nuestro Sistema de Información Comercial, los costos del medidor y la instalación Domiciliaria realizada en el predio, objeto del reclamo, por la parametrización del Sistema de información Comercial están diferidas a 12 cuotas y el IVA a 6 cuotas, así:

Primer Nombre	<input type="text"/>	Nombre Predio	AMANDA HENAO	Dirección	MZ 15 CS 18
Segundo Nombre	<input type="text"/>	Nit Predio	<input type="text"/>	Cédula Predio	<input type="text"/>
Primer Apellido	<input type="text"/>	E-Mail	<input type="text"/>	Dirección Ayuda	<input type="text"/>
Segundo Apellido	<input type="text"/>	Barrio	LA SANTANA INTERMEDIO - VILLA SANTANA	Ciclo	CICLOS 7
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	1.03-Villa Santana

Resumen	BPM	Otros cobros
---------	-----	--------------

Diferidos	Duplicados
-----------	------------

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num
Servicio : ACUEDUCTO											
395240689	INST.DOM ACUEDUCTO	11/02/2026	DIFER	VIGENTE	2026	Enero	\$53.997,912	\$4.722,197	\$51.944,169	\$49.680,699	
395240687	IVA	11/02/2026	DIFER	VIGENTE	2026	Enero	\$10.259,603	\$1.755,099	\$8.775,495	\$8.581,451	
							\$ 64.257,51		\$ 60.719,66		
Servicio : MEDIDOR											
395240690	MEDIDOR	11/02/2026	DIFER	VIGENTE	2026	Enero	\$220.877,310	\$20.250,030	\$222.750,333	\$203.940,440	
395240688	IVA MEDIDOR	11/02/2026	DIFER	VIGENTE	2026	Enero	\$41.966,689	\$7.366,212	\$36.831,061	\$35.229,977	
							\$ 262.844,00		\$ 259.581,39		
							\$ 327.101,51		\$ 320.301,06		

Adicional a ello, se ejecutan los cobros mediante los cumplidos Nro 395240689, Nro 395240690, Nro 395240687 y Nro 395240688, se comparte además, el detallado de los cobros por la instalación ejecutada en el predio con Matricula Nro.18903:

Nombre Predio	AMANDA HENAO	Dirección	MZ 15 CS 18	Num Medidor	H25VA
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	11935
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID-
Barrio	VILLA SANTANA INTERMEDIO - VILLA SANTA	Ciclo	CICLOS 7	Ruta	RUTA 1
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	1.03-Villa Santana A	Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio 18903 Consecutivo 395240689

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
> 2026	Febrero	59894166	\$ 4.722,20	\$ 404,98	\$ 4.317,21	\$ 49.680,70

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31		1,00	0,00	0,00	19,00	41.966,69	262.844,00
157030017	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDO	44.998,26		1,00	20,00	8.999,65	19,00	10.259,60	64.257,51

327.101,51

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 18903** por la Empresa, respecto a los cobros en los periodos de **FEBRERO de 2026**, por la instalación Domiciliaria y medidor ya instalado en el predio, **SON CORRECTOS**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los cobros, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ROCIO HENAO PANIAGUA identificado con C.C. No. 42112033 por concepto de COBRO DE MEDIDOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ROCIO HENAO PANIAGUA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 18 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: ROCIO HENAO PANIAGUA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 18903 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

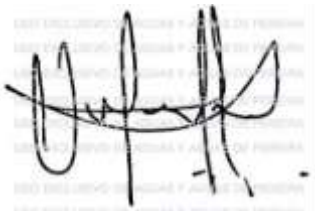
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE FEBRERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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