

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. 13166-52 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAMES DAVID FUQUENES BARRIGA** 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	13166-52
Fecha Resolución	2 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	14 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JAMES DAVID FUQUENES BARRIGA
Matrícula No	120816
Dirección para Notificación	CL 14 # 5- 09PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Señor:

JAMES DAVID FUQUENES BARRIGA
CL 14 # 5- 09 - PARQUE LA LIBERTAD
Teléfono: 3005260146
PEREIRA

Radicación: No. 13166 Radicado el 4 DE AGOSTO DE 2026

Matrícula: 120816

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA UNA FINANCIACION POR PARTE DE LA EMPRES Y QUE LE RECONNECTEN EL SERVICIO - "EN LA OFICINA DE ENLACE JURIDICO EXIGEN UNA SUMA MUY ALTA PARA MI CAPACIDAD"

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

En atención a la petición radicada el **4 de agosto de 2026**, mediante la cual solicitó la posibilidad de acceder a una financiación por parte de la Empresa, acorde con su capacidad económica, y el restablecimiento del servicio de acueducto, este Departamento se permite informar:

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 de magnitud 7.4, que afectó gravemente la ciudad y nuestras instalaciones, quedando sin energía eléctrica y servicio de internet durante varios días, y con el fin de proteger la vida e integridad de los trabajadores debido a los colapsos de inmuebles en la zona céntrica de la ciudad, mediante Resolución No. 001 de 2026, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente ordenó la suspensión de los términos por diez (10) días hábiles, contados desde el 10 de agosto de 2026 hasta el 24 de agosto de 2026, inclusive, con el fin de garantizar el debido proceso, la legítima defensa y el derecho de contradicción de los usuarios.

Por lo anterior, los términos se reactivaron a partir del 25 de agosto de 2026. La referida Resolución fue comunicada a los usuarios a través de la página web de la Empresa, medios de comunicación locales y redes sociales. Se adjunta aviso del comunicado y la Resolución mencionada.

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.

Una vez verificado el sistema de información comercial de la Empresa, se evidencia que el predio asociado a la **matrícula No. 120816 registra a la fecha una obligación pendiente correspondiente a aproximadamente sesenta y nueve (69) meses de mora, por un valor total de \$15.236.890.**

En relación con su solicitud de acceder a una financiación acorde con su capacidad económica, y teniendo en cuenta el valor considerable de la obligación, se hace necesario que el usuario se acerque de manera presencial a la Oficina de Torre Central, con el fin de que la dependencia competente pueda realizar la revisión correspondiente y brindar orientación respecto de las alternativas de financiación y normalización de cartera disponibles.

Por lo anterior, podrá acercarse a la Oficina de Torre Central, a partir del día lunes, en el horario de atención de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m.

Con ocasión de las medidas adoptadas debido a la emergencia, la atención presencial se realizará mediante pico y cédula, de acuerdo con el último dígito del documento de identidad, así:

Día	Último dígito de cédula
Lunes	0 y 1
Martes	2 y 3
Miércoles	4 y 5
Jueves	6 y 7
Viernes	8 y 9

Respecto de la solicitud de restablecimiento del servicio de acueducto, una vez se realice la revisión de la obligación y se determine la alternativa de financiación o normalización de cartera que resulte procedente, se podrá establecer el procedimiento correspondiente para el restablecimiento del servicio, de conformidad con las condiciones y requisitos aplicables.

La Empresa manifiesta su disposición para revisar de manera particular la situación expuesta y orientar al usuario sobre las alternativas disponibles que permitan la normalización de la obligación, teniendo en cuenta su capacidad económica.

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:

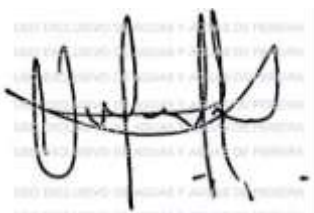
Dar por atendida la solicitud presentada por el Señor **JAMES DAVID FUQUENES BARRIGA** identificado con **C.C. No 10005409** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al Señor **JAMES DAVID FUQUENES BARRIGA** enviando citación a Dirección de Notificación: CL 14 # 5- 09 - PARQUE LA LIBERTAD 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 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cvalenciag
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. 23828-52 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAROLD SALAZAR PINEDA** 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	23828-52
Fecha Resolución Recurso	2 DE SEPTIEMBRE DE 2026
TRAMITE UNILATERAL	13584 de 21 DE JULIO DE 2026
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	11 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	14 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	HAROLD SALAZAR PINEDA
Identificación del Peticionario	10128455
Matrícula No.	573741
Dirección para Notificación	MZ 26 LC 5 PISO 3 JARDIN I

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. 23828-52

DE: 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23828 DE 28 DE JULIO DE 2026 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 13584 DE 26 DE JUNIO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HAROLD SALAZAR PINEDA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10128455 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 13584-52 de 21 DE JULIO DE 2026, mediante la cual ordenó la SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, POR INCUMPLIR EL CONTRATO Y NO PERMITIR EL CAMBIO DEL EQUIPO DE MEDIDA en el predio con matrícula No. **573741** Ciclo 5, ubicada en la dirección MZ 26 LC 5 , Barrio JARDIN I. **(mientras la matrícula se encuentre activa debe contar con un medidor con las nuevas características metrológicas exigidas por la Empresa)**

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE JULIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumenta que no necesario realizar el cambio de medidor por el momento, lo que requiere es que se reporte mensualmente la lectura, usuario desconoce que el cambio del medidor requerido es necesario por la causal de avance tecnológico, porque el actual no cumple las condiciones técnicas requeridas por la Empresa, porque debe ser un MEDIDOR R315, al respecto me permito precisar lo siguiente:

Oficio # _____ del _____

Porque El medidor se encuentra en buen estado y la dificultad se presenta al no poder ingresar al

Sustento este Recurso en las siguientes razones: predio para realizar la correspondiente lectura.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

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

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

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, por lo tanto, la reposición del equipo de medida por uno más preciso debido al avance al tecnológico, no se realiza por capricho de la Empresa, ni mucho menos abusando de la posición dominante como considera el recurrente, el negocio de la Empresa no radica en la venta de medidores razón por la cual sus ingresos no dependen de la venta de estos.

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.

Al revisar el acto administrativo N° 13584-52 de 21 DE JULIO DE 2026, se encuentra que este Departamento le informó la causal por la cual se requiere el cambio del medidor, por existir actualmente equipos más avanzados que el R160 que tiene instalado, *es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la **Empresa determina el R-315.***

*No obstante, el señor HAROLD SALAZAR PINEDA, no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos, porque la Empresa le informó que el nuevo medidor debe cumplir **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. **lo cual lo hace más preciso que el medidor R160 que actualmente tiene instalado, por su arranque, los caudales inicial, mínimos, máximos y de transición y se le puede instalar el sistema de telemetría.***

La normatividad vigente, no establece cantidad de metros cubicos o los años de uso para determinar el cambio, pues el equipo se puede frenar o reventar en cualquier momento, y cuando se fabriquen equipos más precisos debido al avance tecnológico actual se podrá solicitar

el suscriptor y/o usuario el cambio del equipo de medida.

Una vez revisado la decisión impugnada y el histórico del sistema de información comercial se observa que el medidor actual No. **P1415MMRSA44310AA**, fue instalado por la Empresa el **24/09/2014**, es decir, tiene más de 10 años de haber sido instalado, por lo tanto, se procedió de conformidad con la ley 142/94 a notificar sobre la necesidad del cambio del medidor, con carta de socialización y, por ende se le informó que se procedería de acuerdo al **art 145 de la ley 142 de 1994 que 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 alteren.

En el escrito del recurso, radicado el 28 de julio de 2026, manifiesta que el medidor no presenta fallas y no justifica el motivo de la Empresa (avance tecnológico) considera que el medidor actual **P1415MMRSA44310AA** se encuentra en buen estado, aunque se le aclaró que el cambio es necesario por la causal de avance tecnológico, *porque si desea continuar con la matrícula activa y la prestación del servicio debe contar con un medidor que cumpla las siguientes características metrologicas: R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h,* lo cual lo hace más preciso que el medidor R160 que actualmente tiene instalado, **por su arranque, los caudales y con el sistema de telemetría,** Equipo de medida que el usuario lo puede adquirir en el mercado o con la Empresa.

Ahora bien, se hace necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

“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.”

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**, que predicen lo siguiente:

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.”

“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.” (...)

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 efectúa revisión técnica para verificar el estado actual del medidor, como lo afirma el reclamante, **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 no puede continuar con el actual aparato de medida, porque lleva más de 10 años de uso y no se ajusta a Derecho su pretensión de no cambiarlo porque aun no presenta fallas.

Se le recuerda que **puede adquirir el nuevo medidor en el mercado siempre y cuando cumpla con las características especificadas en la carta de socialización** y en caso de que no cambie el medidor puede la Empresa suspender el servicio, tal y como lo establece el literal N del numeral 3 de la CLAUSULA 27 del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, Directiva N° 101 del 09 de mayo de 2024

“CLAUSULA 27: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

(...)3. **Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)n) **No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.**”¹ (Cursiva y negrita fuera de texto).

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **reclamante** se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida no autorizado por la Empresa, no existe certeza tanto para el

¹ Resolución 182 de 2004, Cláusula Décimo Quinta, literal N.

usuario como para la Empresa prestadora del servicio de que se pueda ejercer 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 hizo necesario el reemplazo del aparato de medida por uno que si contara con la autorización de la Empresa de acuerdo con sus calidades y requerimientos técnicos actuales, considerando entonces que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y en ningún momento se han vulnerado los derechos al debido proceso y a la defensa; la Empresa genera los reportes de forma general y a todos los inmuebles que llevan con el medidor instalado más de 10 años se les esta efectuando el mismo procedimiento. En este predio en particular se hace necesario la reposición del medidor por el avance tecnológico, pues existen equipos más precisos y la negativa al cambio genera **incumplimiento de el Contrato de Prestación del Servicio del inmueble** con matrícula de servicios N° 573741 .

Por lo tanto, se **CONFIRMA** la decisión 13584-52 de 21 DE JULIO DE 2026, **El incumplimiento del Contrato de condiciones por parte del usuario de no permitir la reposición del medidor, da lugar a la terminación del contrato de prestación del servicio, dando lugar al corte del servicio; salvo que se autorice el cambio del medidor por uno que cumpla las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, si desea continuar con la matrícula activa, despues de la emergencia del 10 de agosto de 2026 presentada en la ciudad de Pereira debe contar con un medidor R315.** Quedando así resuelto el recurso de reposición.

Se le aclara al usuario, que es un deber consagrado en el contrato de condiciones uniformes tener el medidor en un lugar de fácil acceso para el lector, y sin llaves, ni escombros que impidan su lectura, no es algo que deba solucionar la Empresa, es responsabilidad del usuario.

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 su petición de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**,

FUNDAMENTOS LEGALES

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.”*

“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 periodo 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, Directiva N°: 101 del 09 de mayo de 2024, consagra:

CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

(...)

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)

Como reza la Directiva N° 101 del 09 de mayo de 2024, en su articulado:

"CLAUSULA 27: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

(...)3. Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

*(...)n) **No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.**"¹* (Cursiva y negrita fuera de texto)

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 HAROLD SALAZAR PINEDA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 13584-52 de 21 DE JULIO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la)

¹ Resolución 182 de 2004, Cláusula Décimo Quinta, literal N.

señor(a) HAROLD SALAZAR PINEDA, 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. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 280067-52 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERMAN JOSE LARGO** 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	280067-52
Fecha Resolución	2 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	14 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	HERMAN JOSE LARGO
Matrícula No	19547843
Dirección para Notificación	CR 30 A # 72 - 14 PS 2LA FLORESTA

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. 6182279

Resolución No. 280067-52

DE: 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 280067 de 5 DE AGOSTO 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 5 DE AGOSTO DE 2026 el (la) señor(a) HERMAN JOSE LARGO identificado con C.C. No. 15913317, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 280067 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19547843 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 30 A # 72 - 14 PS 2 , Barrio LA FLORESTA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE AGOSTO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Marcelo franco loalza como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H26VA199513 el cual registra una lectura acumulada de 21 m3. Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa, se revisan las instalaciones y en momento de visita no hay fugas, sin anomalías (fotos).

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **julio de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **julio** el medidor avanzó de **904 m3 a 13 m3** arrojando una diferencia de **13 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.



El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

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. **19547843** por la Empresa, respecto al período de **julio de 2026**, **SON CORRECTOS**, ya que se está

facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado 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”.

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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por HERMAN JOSE LARGO identificado con C.C. No. 15913317 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) HERMAN JOSE LARGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 30 A # 72 - 14 PS 2 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: HERMAN JOSE LARGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19547843 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

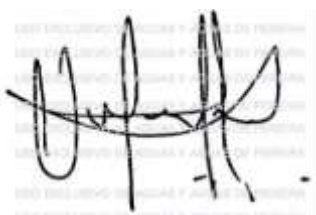
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, 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 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 280091-52 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JONATHAN VALENCIA** 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	280091-52
Fecha Resolución	2 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	14 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JONATHAN VALENCIA
Matrícula No	1112937
Dirección para Notificación	MZ D CS 3 PS 2PORTAL DE LAS MERCEDES

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. 280091-52

DE: 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 280091 de 6 DE AGOSTO 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 6 DE AGOSTO DE 2026 el (la) señor(a) JONATHAN VALENCIA identificado con C.C. No. 1088306948, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 280091 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1112937 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ D CS 3 PS 2 , Barrio PORTAL DE LAS MERCEDES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-6,2026-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) JONATHAN VALENCIA como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA868682 el cual registra una lectura acumulada de 443 m3. Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa.

Ahora el 1 de agosto de este año cambiaron la tubería interna a tubería visible para el piso 2 pues en la anterior no detectaron la fuga.

Se revisan las instalaciones y actualmente no hay fugas, sin anomalías.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de **julio de 2026**, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." **Más 138 m3** de consumo pendiente por facturar del periodo de **mayo de 2026**.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte de la visita técnica el día **27 de agosto de 2026** en donde manifiestan que **"Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa.**

Ahora el 1 de agosto de este año cambiaron la tubería interna a tubería visible para el piso 2 pues en la anterior no detectaron la fuga, Se revisan las instalaciones y actualmente no hay fugas, sin anomalías."

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **julio de 2026**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- **En el periodo de mayo de 2026 el medidor tuvo una diferencia de lectura de 94 m3, periodo en cual el medidor paso de 23 m3 a 117 m3, en este periodo se facturaron 7 m3 mientras se determinaba la causa de la desviación, el grupo de medición determino que fue por un consumo norma, quedando pendientes por facturar 87 m3.**
- **En el periodo de junio de 2026 el medidor tuvo una diferencia de lectura de 146 m3, periodo en cual el medidor paso de 117 m3 a 263 m3, en este periodo se facturaron los 87 m3 pendientes del periodo de mayo mas 8 m3 del mes de junio, quedando pendientes por facturar 138 m3.**

En el periodo de julio de 2026 el medidor tuvo una diferencia de lectura de 109 m3, periodo en cual el medidor paso de 263 m3 a 372 m3, periodo en cual se cobran los 138 m3 m3 pendientes por facturar del periodo de junio mas 8 m3 del mes de julio de 2026, quedando pendientes por facturar 101 m3.

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. **1112937** por la Empresa, respecto a los periodos de **mayo, junio y julio de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado 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”.

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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JONATHAN VALENCIA identificado con C.C. No. 1088306948 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)

JONATHAN VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ D CS 3 PS 2 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: JONATHAN VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1112937 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

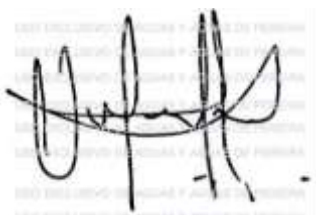
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE SEPTIEMBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata

Revisó: learagon

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