



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Sandra

**RESOLUCIÓN No.289**  
**(JULIO 04 DE 2023)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN”**

“El Subgerente Comercial y de Mercadeo de **SERVICIUDAD E.S.P. DOSQUEBRADAS, EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO**, en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 y

**CONSIDERANDO**

- A. Que la Ley 142 de 1994, estableció el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y dictó otras disposiciones
- B. Que la mencionada ley en su Título VIII Capítulo VII, artículos 152, 153 y 154 consagra el derecho que tienen los usuarios o suscriptores potenciales de presentar a la Empresa quejas, peticiones y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
- C. Que con fecha 15 de mayo de 2023, el señor JHON OMAR LOPEZ usuario del predio ubicado en la calle 6 26 13 el Japón , identificado con cuenta 9578129850 presentó reclamo verbal radicado con el número 33614 (3690) cuyo contenido era el siguiente: **alto consumo**.
- D. Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente el día 16 de mayo se encontró que internamente encontrando que todo sella bien , informan que realizaron una reparación en la tubería que surte el sanitario , lectura en momento de la visita 1026.
- E. Es importante mencionar que mediante la revisión previa # 265158 de periodo de marzo se identificó que tenían un sanitario con fuga permanente,





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



adicionalmente mediante revisión #267968 del periodo de abril el usuario acepta el consumo registrado, lectura en momento de la visita 1016.

- F. Que teniendo en cuenta lo anterior, el alto consumo se debe al mal estado de las redes internas del sanitario, esto se cataloga como fuga perceptible, ya que puede ser detectada por los sentidos. Lo anterior en los términos del Artículo 3 numeral 3.13 del Decreto 302 de 2000, el cual se transcribe: **Fuga Perceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

Igualmente habrá de considerarse lo preceptuado por al artículo 21 de la misma norma, el cual también cita de forma textual.

- G. Artículo 21: 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 está podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella.

## RESUELVE

- H. **PRIMERO:** Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.
- I. Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la empresa que expidió este acto administrativo y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.

Que el día (13) de junio de 2023 bajo el radicado 4496, el señor JHON OMAR LOPEZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, donde solicita lo siguiente:





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Solicita que la decisión de cobrar consumo sea revocada teniendo en cuenta que la fuga que se presento era de carácter imperceptible .

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente el señor JHON OMAR LOPEZ, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por un alto consumo presentado en la vivienda de ubicación en la calle 6 26 13 el japon, identificado con cuenta 9578129850.

Mencionado lo anterior, se quiso verificar paso a paso los procedimientos realizados en este caso particular donde se evidencia a partir del periodo marzo de 2023 , se evidencio en el inmueble incremento de los registros consumo de acueducto, evento que fue señalado dentro de los rangos de desviación significativa con respecto al promedio histórico, ocasionando con ello un proceso de carácter investigativo y obligatorio determinado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149.

Realizando investigación detallada frente al tema y específicamente la resolución SSPD N° 20148300023275 del 24 de junio de 2014 menciona que: (...) las empresas de servicios públicos domiciliarios siempre deben demostrar la causa de la desviación y no únicamente llevar a cabo la revisión previa, diligenciar un acta, sino que cada uno de estos argumentos debe estar debidamente probados con pruebas idóneas.

Dado lo anterior, se considera entonces que las pruebas realizadas bajo la revisión previa no son suficientes para considerar la justificación de las causas que dieron origen al alto consumo del inmueble y por lo tanto al no cumplirse estrictamente con el cometido primordial de la ley mencionada se deberá acceder a la solicitud del usuario.

Es así, que se deja en evidencia que dicha revisión no cumple con su cometido primordial, pues no se pudo realizar la revisión interna, deja un margen de duda el hecho que no se ordenó el retiro el medidor para ser enviado al laboratorio





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



certificado y que allí se determinara el verdadero estado del aparato para verificar la veracidad de la medición.

Es importante mencionar que el usuario aporto como pruebas en el recurso de reposición dos archivos fotográficos donde se evidencia que la fuga que se presento en el predio es carácter imperceptible.

Lo anterior con fundamento en lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en sus Artículos 149 y 146.

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.

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

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

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

**Artículo 149.** De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios SERVICIUDAD

En mérito de lo expuesto, este despacho.

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar lo señalado en todas sus partes de la decisión 2314 del 05 de junio de 2023, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar la reliquidación de los periodos de marzo, abril y mayo con 20 m<sup>3</sup> correspondientes a los servicios de acueducto y alcantarillado

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Se expide en Dosquebradas a los cinco (05) días del mes de julio del año Dos mil veintitres (2023).

**MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA**  
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo.  **JAI ME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ.**  
Líder de PQRS y Cartera.

