

**RESOLUCIÓN No. 266**  
**(DICIEMBRE 02 DE 2024)**

**“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,

**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 el día 02 de noviembre de 2024, la señora GLORIA LILIANAN MONTOYA CASTRILLON, presentó el reclamo con radicado No. 7184, donde solicita:

“Desde hace unos años que se independizó el servicio del primer piso de mi residencia y el valor de la factura de mis inquilinos ha llegado por un valor muy costoso, causando que incluso algunos se muden de la propiedad. Por este motivo el inquilino actual se ha quejado en varias ocasiones del precio excesivo considerando que él vive solo y que sale temprano en la mañana y vuelve en la noche.

Por lo anterior, realizo esta petición con la intención de que sea bien ajustado el precio a lo que realmente gasta una sola persona en la vivienda que casi no está en casa”

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente:

Con el fin de verificar esta solicitud se revisó la base de datos de la entidad la cuenta #811078 (36772), y se pudo evidenciar que su medidor para el periodo facturado en el mes de noviembre registró una lectura de 4 m<sup>3</sup>. se

puede confirmar, que no ha presentado desviaciones significativas por alto o bajo consumo que amerite revisiones previas según la Resolución CRA 151 del 2001 en su Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas y en concordancia con la Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 de la Revisiones Previas.

En este orden de ideas, la empresa no está en la obligación de realizar visita si no se presenta una desviación significativa, según las normas citadas anteriormente.

Para dar respuesta a su reclamo, se ordenó la visita técnica N°.36772, realizada por el funcionario "DAVID URREA", el día 07 de noviembre de 2024, quien reportó: medidor con llave terminal abierta registra consumo normal, persona sola trabaja desde las 6 am hasta las 10 pm. los fines de semana no está. medidor con llaves terminales cerradas no registra consumo. La usuaria solicita que le cobren de acuerdo a lo que registra el medidor. La visita la recibió la señora "GLORIA MONTOYA".

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que no existe fuga imperceptible que amerite el uso del geófono. Y que tampoco tiene una fuga perceptible, se aclara que el medidor funciona correctamente, el consumo registrado por el medidor # 0178512011 para el periodo de octubre es el consumo real registrado por el mismo.

Que con base a la Ley 142 de 1994 en su 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. Y de igual manera con el numeral 1 del Artículo 9 de la misma Ley que reza:

"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.

Y en concordancia con la Resolución CREG 108 de 1997 en su Artículo 31 que dispone: "Determinación del consumo facturable para suscriptores o



usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. (...). "

En consecuencia, su reclamación no es procedente, y por tal motivo se ordena:

PRIMERO: Confirman los valores facturados para la cuenta, #811078 por lo anteriormente expuesto.

SEGUNDO: Contra el presente acto administrativo procede el recurso de reposición ante la Empresa y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente comunicado, 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.

E. Que el día 13 de noviembre de 2024, bajo el radicado N°.7437, la señora GLORIA LILIANA MONTOYA CASTRILLON, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 7184 del 02 de noviembre de 2024, mediante el acto administrativo No. 4654 del 12 de noviembre de 2024; interpuso y sustento recurso de reposición y en subsidio de apelación, argumentando lo siguiente:

"El valor que obtienen con el promedio para el costo de cobro mensual es muy alto considerando que sólo vive una persona en la residencia y que la misma sale temprano en la mañana y vuelve en la noche. No es lógico que exijan un contador si de manera arbitraria realizan un promedio que no corresponde al consumo real. Mantienen dicho promedio sin considerar cuánto indica el consumo del contador, lo anterior se constata puesto que la casa ha estado de 2 a 3 meses sin ser ocupada y el valor de la factura nunca ha bajado a cargos fijos, por el contrario, ha aumentado incluso con la residencia inhabitada.

Peticiones: Se desea que la empresa modifique su decisión y reduzca el valor de la factura a su costo justo por consumo real que hay en la vivienda actualmente.”

Con el fin de dar trámite a la solicitud la subgerencia comercial de **SERVICIUDAD E.S.P.**, Se permite hacer las siguientes consideraciones:

- F. Sé procedió a verificar toda la información pertinente a la cuenta N°.811078, donde se pudo verificar que durante los últimos 6 meses el consumo promedio ha sido de 5m<sup>3</sup>, así mismo se pudo verificar, que no ha presentado desviaciones significativas por alto o bajo consumo que amerite revisiones previas según la Resolución CRA 151 del 2001 en su Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas y en concordancia con la Ley 142 de 1994 en su Artículo 149 de la Revisiones Previas.

En este orden de ideas y según las normas anteriores la empresa no está en la obligación de realizar visitas técnicas, si no se presenta una desviación significativa por alto o bajo consumo.

Y según lo anterior en su predio no se ha presentado ninguna desviación significativa, y el consumo registrado en los últimos 3 periodos has sido de 4m<sup>3</sup>, que el consumo para una persona.

De igual manera, el consumo que registra el medidor en muchos casos no depende tanto del número de personas que vivan en el predio si no también del uso racional que hagan de este, y así mismo de la educación que tengan de ahorro de tan preciado líquido.

Es importante aclarar que en la visita técnica N°.36772, realizada por el funcionario DAVID URREA, el día 07 de noviembre de 2024, no se encontraron fugas perceptibles ni imperceptibles que ameriten el uso de geófono, vive una sola persona y su consumo es de 4m<sup>3</sup>.

De la anterior visita se concluye que el consumo registrado por el medidor es el consumo real, y que no presentas fugas en el predio.

Que con base a la Ley 142 de 1994 en su 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;





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



Y el valor del consumo de acueducto es de \$18.126 pesos.

Donde por los 4m<sup>3</sup> de agua sólo se le cobran \$9.250 pesos.

Que, con base a la Ley 142 de 1994 en su 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. Y de igual manera con el numeral 1 del Artículo 9 de la misma Ley que reza:

"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.

Y en concordancia con la Resolución CREG 108 de 1997 en su Artículo 31 que dispone: "Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. (...). "

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** confirmar el acto administrativo No.4654 del 12 de noviembre de 2024, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.7184, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTICULO SEGUNDO:** Proceder a enviar el expediente para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el correspondiente trámite del Recurso de Apelación.





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



### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los dos (02) días del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro (2024)

**JOSÉ OMAR TORO TORO**  
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.

**JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ**  
Líder del Proceso de PQRS

