



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



RESOLUCIÓN No. 269
(DICIEMBRE 04 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 07 de noviembre de 2024, la señora ANGELICA RESTREPO ZAPATA, presentó el reclamo con radicado No.7309, donde solicita:

“En este mes la factura me llegó por valor de \$118.500, evidenciando un consumo de 22 m³, más del doble de lo que normalmente es mi consumo mensual, pero esto también sucedió en el mes de mayo; y en ambos meses sucedió que ustedes quitaron el agua en el sector por día completo por mantenimiento”

- 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 # 843019 (36806) y se pudo evidenciar que su medidor para el periodo facturado en el mes de septiembre registró una lectura de 22 m³. 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°.36806, realizada por el funcionario DAVID URREA, el día 13 de noviembre de 2024, quien reporto: medidor con llave terminal abierta registra consumo normal, medidor con llaves terminales cerradas no registra consumo. Baños y llaves terminales sin fugas la usuaria afirma no dejar llaves abiertas, dice que se le incremento el cobro solo cuando quitan el agua. La visita la recibió la señora: ANGELICA RESTREPO.

Por consiguiente, se puede concluir que no existe fuga imperceptible que amerite el uso del geófono. Y que tampoco existe una fuga perceptible. Se aclara que el medidor funciona correctamente en este orden de ideas el consumo registrado por el medidor A17FA182717 para el periodo de septiembre es el consumo registrado por el mismo.

Teniendo en cuenta que, el medidor solo registra consumo cuando el servicio de acueducto en uso "llaves abiertas". Se recomienda cada que haya una suspensión del servicio de acueducto. cerciorarse antes de salir de su residencia que todas las llaves terminales se encuentren cerradas.

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, # 843019 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°.7609, la señora ANGELICA RESTREPO ZAPATA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 7309 del 07 de noviembre de 2024, mediante el acto administrativo No. 4685 del 13 de noviembre de 2024; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

"puesto que me están indicando que debo de pagar un consumo de 22 m3, cuando el promedio de mi consumo está entre 8 y 10 m3, se radico una PQR con número 7309, al cual dieron respuesta con el número de radicado 4685, indicando que es el consumo que realice, esto mismo paso en el mes de mayo y no estoy dispuesta a pagar un consumo que sé que no realice. Solicito que por favor se verifique lo sucedido, puesto que esto ocurre únicamente cuando quitan el agua en el sector."



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



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°.843019, donde se pudo verificar que durante los últimos 6 meses el consumo promedio ha sido de 10m³, que en el periodo de mayo registró un consumo de 23 y en el periodo de septiembre registro 22m³.

Por lo cual, como usted manifiesta en esos periodos se presentó suspensión del servicio de acueducto. El alto consumo registrado, se debe al llenado de los tanques de reserva que deben de tener en el predio.

Ya que el medidor, sólo registra, cuando por su sistema interno pasa flujo de agua, que permite hacer girar los dispositivos internos de este "piñones" y así medir la cantidad de líquido que pasa por su interior hacia el predio.

De lo anterior, se concluye que el consumo registrado por el medidor es el consumo real, ya que no se presentan fugas, ni perceptibles ni imperceptibles que ameriten el uso de geófono en el predio, tal y como se pudo verificar en la visita realizada.

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:





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



Vigilado
Superservicios

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.4685 del 13 de noviembre de 2024, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.7309, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los cuatro (04) días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024)


JOSÉ OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.


JAME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ
Líder del Proceso de PQRS

