



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



**RESOLUCIÓN No. 271**  
**(DICIEMBRE 05 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 19 de noviembre de 2024, el señor JORGE ALVAREZ, presentó el reclamo con radicado No.7605, donde solicita:

“Facturación del metro cúbicos errada, la lectura del recibo (273052058) dice: Lectura anterior 668 vs Lectura actual 669, el consumo fue de un metro cubico, estan facturando 12 metros cúbicos, agradezco ajuste para realizar el respectivo pago.”

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

Se revisó en la base de datos de la empresa la cuenta # 833704 (36847), donde se pudo verificar que el medidor # 14T108762 marca Elster instalado el día 15/05/2015 el cual se encuentra frenado y que el consumo cobrado en el periodo de octubre fue de “12” m<sup>3</sup>. los cuales fueron por consumo promedio, tal y como lo estipula el Artículo 146 de la Ley 142 de 1992, así:

“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.”

Para dar respuesta a su petición que dice que la facturación del metro esta errada. Por lo cual se procedió a enviar a realizar una revisión la cual se realizó con un ACTA DE VISITA, # 22839, la cual la realizo el funcionario HERNANDO CARDONA. El día 20 de noviembre de 2024. Donde manifiesta las siguientes observaciones: se visita el predio observando que el medidor # 14T108762 registra con llaves terminales abiertas. “MEDIDOR FRENADO”. Lectura 669. y viven 4 personas en su predio.

Por tal motivo, se procede a facturar por consumo promedio de 12m<sup>3</sup>, que es el consumo promedio para una vivienda de 4 personas.

En este orden de ideas, dicho medidor se retirará para ser enviado al laboratorio certificado por la ONAC, en este caso es al de agua de Manizales, para que certifiquen su estado real.

Mientras dicho medidor se encuentre en laboratorio se cobrará por consumo promedio de “12”m<sup>3</sup>. Teniendo en cuenta que es el consumo promedio para 4 personas habitando un inmueble.

Por consiguiente, dicho medidor será retirado. Para hacer el análisis correspondiente.

Lo anterior se realiza con base al Artículo 144 de la misma Ley, así:

"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. La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las



características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles. 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 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, 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."(...)

Por todo lo expuesto, y con base en 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. (...). "

Su reclamación no es procedente, y por tal motivo se ordena:



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



PRIMERO: se confirman los valores facturados para la cuanta #833704.

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 28 de noviembre de 2024, bajo el radicado N°.7799, el señor JORGE ALVAREZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No. 7605 del 19 de noviembre de 2024, mediante el acto administrativo No. 4833 del 21 de noviembre de 2024; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

“De acuerdo con el reclamo 7605 del 19 de noviembre de 2024 y según su respuesta del 21 de noviembre, procedo con el respectivo recurso de reposición en virtud de las siguientes argumentaciones: Los valores generados en el documento 273052058 por un valor de 80.350 pesos, 12 metros cúbicos está fuera de los promedios de consumo de los 4 años que llevamos viviendo en este inmueble, de hecho, representa un incremento en los costos del servicio de 71.68% generando una clara afectación a la economía del grupo familiar, por situaciones no generadas por nosotros y ajenas a nuestro control.

Solicito realizar los ajustes a la factura pendiente de pago 273052058 y las subsiguientes hasta superar las novedades con el medidor.”

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°.833704, donde se pudo verificar que durante los últimos 6 meses el consumo promedio ha sido de 3m<sup>3</sup>, que en los periodos de agosto y septiembre registró consumo de 1m<sup>3</sup>.

Que, se presentó una desviación significativa por bajo consumo, que 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







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



de la Revisiones Previas; la empresa está en la obligación de realizar visita si se presenta una desviación significativa, según las normas citadas anteriormente.

Por lo cual, el día 07 de noviembre se envió la visita técnica N°.334286, realizada por el funcionario WILLIA RAMIREZ, quien reportó:  
"medidor frenado, viven 4 personas hace 48 meses, lectura 669, atendió SANDRA PAOLA BARRAGAN"; Se anexa copia de visita.

Teniendo en cuenta lo anterior y con base al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece:

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."

Subrayado y en negrilla fuera de texto para su caso en particular.

Y, teniendo en cuenta que el medidor presenta inconsistencia, el área de facturación procedió factura por consumo promedio de 12m<sup>3</sup>, que es el consumo promedio para un predio habitado por 4 personas.

Ahora bien, que, con base en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la empresa está facultada para facturar 5 meses atrás, pero sólo se cobró el mes de octubre.

Pero, una vez el laboratorio de Aguas de Manizales allegue, el resultado con la certificación del estado real del medidor, se podrá realizar tal ajuste.



Por todo lo expuesto, anteriormente no es posible acceder a su solicitud de ajustar la factura del periodo de octubre, así como las subsiguientes ya que como se explicó el consumo de 1m<sup>3</sup>, no es el consumo real para un predio de habitado por 4 personas.

De igual manera, se procederá a instalar el nuevo medidor el día 09 de diciembre de 2024, el cual se cobrará en la factura a 12 cuotas.

Con este se da cumplimiento al 1 parágrafo del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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.

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.

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.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** confirmar el acto administrativo No.4833 del 21 de noviembre de 2024, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.7605 del





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



19 de noviembre de 2024, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTICULO SEGUNDO:** Se procederá a la instalación de un medidor nuevo el día 09 de diciembre de 2024

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los cinco (05) días del mes de diciembre 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

