



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



**RESOLUCIÓN No.122
(FEBRERO 26 DE 2025)**

“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 25 de enero de 2025, el señor JULIAN ALBERTO GOMEZ ISAZA, presentó un reclamo con radicado No.410, donde solicita:

“Por medio de esta, hago de su conocimiento mi inconformidad con los valores de consumo y total de factura generados por la entidad, para el periodo de consumo comprendido entre el 29.11.2024 y el 30.12.2024, toda vez que dicho consumo fue estimado en más del doble del valor normal facturado en el último año.

En este sentido, solicito se realice el proceso de corrección de la factura y se ajuste el valor total a pagar de la misma según el promedio de consumo de los últimos 6 meses de acuerdo con la normatividad vigente, teniendo en cuenta que la factura no trae información de lectura, ni cambios representativos en la tarifa que justifiquen la estimación tan alta.

Por otro lado, solicito se me entregue copia de la orden de re-lectura, de la orden de crítica y de la decisión administrativa de cambiar el método de cálculo de consumo de mi producto a aforado, sin comunicármelo previamente y sin justificar mediante la factura dichos cambios.





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



Asimismo, hasta no tener una solución, solicito se congele el cobro de la factura en cuestión, y a futuro se realice el cobro de acuerdo con el promedio del consumo de los últimos 6 meses según la normatividad vigente”

D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el radicado N°.20250205-480:

Con el fin de atender su petición con radicado # 410-E del 25 de enero del 2025 por error en cobro.

Revisando en la plataforma del sistema de información comercial nos muestra que el medidor está frenado y el promedio histórico de su predio es entre 08 y 14 metros cúbicos mensuales.

Serviciudad e.s.p para el mes de marzo del 2024 realizó visita Mediante revisión previa #307276, donde logró establecer que el medidor está frenado y el predio se encuentra ocupado por 2 personas, por este motivo desde este mes de diciembre se está cobrando el promedio histórico de su predio.

Se recomienda acercarse a la oficina de pqr de Servicios e.s.p y traer un recibo de energía que haga constatar la disminución del consumo de energía. Si tiene la posibilidad comprar el medidor o solicitarlo a la empresa, se enviará a instalar para que pueda medir exactamente su consumo real.

Lo anterior con fundamento en el 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 tiene derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos 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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecer, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos 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.

Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares.

Por lo anteriormente expuesto.

RESUELVE Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios.

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





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



Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.

- E. Que el día 10 de febrero de 2025, bajo el radicado N°.713, el señor JULIAN ALBERTO GOMEZ ISAZA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 410 del 25 de enero de 2025, mediante el acto administrativo No.480 del 05 de febrero de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa y recurso de Apelación, argumentando lo siguiente:

"Por medio del presente escrito, dentro del término legal establecido, presento formalmente recurso de reposición y en subsidio apelación, en contra de la respuesta contenida en el comunicado No. 20250205-480-1, emitido por su entidad en respuesta a la solicitud identificada con el radicado No. 410-E.

En relación con los argumentos expuestos en su comunicado, me permito manifestar lo siguiente:

1. Inconsistencia en el cálculo del consumo histórico:

En su respuesta, SERVICIUDAD ESP indica que el medidor asociado a mi servicio se encuentra detenido, según la revisión No. 307276. Sin embargo, también se menciona que mi consumo histórico se encuentra entre 8 y 14 unidades.

Lo anterior genera una inconsistencia evidente: ¿. ¿Cómo es posible que se establezca un consumo promedio si el medidor se encuentra detenido?

Solicito que la empresa aclare esta situación y proporcione una justificación técnica y documentada sobre la manera en que se ha calculado dicho consumo.

2. Solicitud de reportes detallados:

En aras de la transparencia y mi derecho a la información, solicito formalmente que se me haga entrega de:

Un reporte detallado de mis consumos mensuales durante los últimos dos (2) años.

Un informe que indique el consumo promedio de los últimos dos (2) años y el método de cálculo empleado por la empresa para determinar dicho promedio.

3. Falta de mantenimiento oportuno del medidor:

Siendo que el medidor es propiedad de la empresa de servicios públicos, solicito información sobre las razones por las cuales la empresa no realizó el mantenimiento





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



o cambio oportuno del equipo cuando se determinó que estaba detenido. Según la normatividad vigente, la responsabilidad del correcto funcionamiento del medidor recae sobre la empresa prestadora del servicio.

4. Incorrecta aplicación de la Ley 142 de 1994:

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece que el consumo puede calcularse con base en:

El promedio de consumo del predio en el último año.

Un aforo individual, el cual requiere una notificación verbal o escrita por parte de la empresa.

En mi caso, la empresa no ha aplicado el promedio del último año ni ha realizado un aforo individual, ya que no se han recibido notificaciones o comunicados al respecto. Por lo tanto, solicito se aclare el criterio utilizado para establecer el consumo cobrado.

5. Definición de "usuarios en circunstancias similares":

Si la empresa argumenta que el consumo puede calcularse con base en los consumos de usuarios en circunstancias similares, solicito se me informe cuántos usuarios en mi multifamiliar tienen el medidor detenido, y el método de cálculo de consumo realizado con dichos predios. No es procedente que se compare mi consumo con usuarios de otros ciclos, categorías o subcategorías diferentes. La comparación debe realizarse con usuarios de mi mismo multifamiliar que se encuentren en condiciones análogas.

6. Solicitud de congelación del cobro de la factura en reclamo:

Dado que existe una controversia respecto a la facturación de mi servicio, solicito que se congele el cobro del valor en reclamo de la factura referenciada en el radicado No. 410-E hasta tanto se resuelva la situación de fondo. Esta solicitud se realiza en concordancia con el derecho de petición y la normativa aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios.

Agradezco la pronta atención a esta solicitud y quedo a la espera de una respuesta clara y fundamentada por parte de SERVICIUDAD ESP dentro de los términos establecidos por la ley."

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 con respecto a la información sobre la cuenta N°.851183 y sobre la reclamación de la factura N°.273214746, consumo facturado entre el 29 de noviembre y el 30 de diciembre de 2024, donde se pudo evidenciar que el día 25 de enero de 2025 presento el reclamo verbal N°.37152, el cual se anexa, donde presento el siguiente reclamo:

“revisión del medidor y no está de acuerdo con el consumo promedio, ya que no es el consumo que ellos han tenido”

El día 25 de enero de 2025 con el fin de identificar la causa del alto consumo se ordenó retiro de medidor para ser enviado al laboratorio de calibración de medidores de aguas de Manizales para realizar revisión en laboratorio certificado y que de allí se emitiera un concepto sobre el verdadero estado de funcionamiento del mencionado equipo y comprobar la veracidad en sus registros.

Dado lo anterior, mediante comunicado N°630 del 13 de febrero de 2025, se le informó que, para dar respuesta de fondo a su petición, era necesario ampliar el tiempo para dar la respuesta a la solicitud. (se anexa copia)

Que mediante el oficio No.791, del 24 de febrero de 2025, le dieron respuesta al reclamo verbal N°.37152 y con radicado 409 del 25 de enero de 2025. El cual se anexa

Donde se le da respuesta favorable a la petición presentada, realizando los ajustes en dichos periodos reclamados por usted.

Teniendo en cuenta que ya fue atendido favorablemente su reclamación inicial con respecto al consumo cobrado en el periodo de diciembre de 2024; a este recurso no se le dará procedencia por ya haber sido atendido mediante el reclamo verbal N°.37152 y Radicado N°.409

Por todo lo expuesto anteriormente su recurso de reposición es procedente.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE



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



Vigilado
Superservicios

ARTÍCULO PRIMERO. revocar el acto administrativo No.480 del 05 de febrero de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.410, de 25 de enero de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se confirma el acto administrativo N°.791 del 24 de febrero de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo verbal N°.37152 y Radicado N°-409 del 25 de enero de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los veintiséis (26) días del mes de febrero del año dos mil veinticinco (2025)


JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.

JUAN CARLOS VALENCIA
Técnico G3 Apoyo de PQRS

