



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



RESOLUCIÓN No. 131

(MARZO 05 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 23 de enero de 2025, la señora LUZ AMPARO SERNA RAMÍREZ presentó un reclamo verbal No. 37146 y con radicado No. 364, donde solicita:

“ALTO CONSUMO”

D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el radicado No. 20250212-603:

Que con fecha 23 de enero de 2025, la señora LUZ AMPARO SERNA, usuaria del predio ubicado en la carrera 14 No. 49-33, piso 1, del barrio Los Naranjos, identificado con cuenta No. 959238400, presentó reclamo verbal radicado con el número 37146 (364), cuyo contenido era el siguiente: ALTO CONSUMO.

Con el fin de atender la solicitud presentada, se procedió a realizar una visita técnica al inmueble mencionado previamente. Después de la visita realizada el 27 de enero, se pudo observar que todo se encontraba en buen estado y que los sellos estaban en óptimas condiciones.

No obstante, durante la medición se detectó que el medidor seguía registrando consumo de agua aun cuando las llaves estaban cerradas, lo que indica la presencia de una fuga imperceptible.





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



Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso efectuar una visita técnica al inmueble citado anteriormente, realizando revisión con geófono el día 04 de febrero. No fue posible encontrar la fuga, por lo que se recomienda sectorizar o cambiar la tubería. Lectura en el momento de la visita: 91.

Lo anterior, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece en uno de sus párrafos:

“Habrá 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.

RESUELVE

PRIMERO: Reliquidar los períodos de diciembre y enero con 8 m³ correspondientes al servicio de acueducto y alcantarillado, por lo anteriormente expuesto.

SEGUNDO: El usuario deberá, a la mayor brevedad posible, corregir el daño en la red interna de acueducto y de esta manera normalizar el consumo de agua potable. Se recomienda dejar la llave de paso cerrada con el fin de evitar el desperdicio continuo del preciado líquido y generar grandes daños en su predio.

Contra la presente resolución 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.

E. Que el día 17 de febrero de 2025, bajo el radicado No. 836, la señora LUZ AMPARO SERNA RAMÍREZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No. 364 del 23 de enero de 2025, mediante el acto administrativo No. 603 del 12 de febrero de 2025, interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

[...]

F. Se procedió a verificar toda la información pertinente con respecto a la cuenta No. 9579238700 y sobre la reclamación por alto consumo, donde se pudo evidenciar





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



que se realizó un ajuste en los valores facturados en los meses de diciembre y enero, por valor de \$189.326, ajustando el consumo a un promedio de 8 m³.

Con lo anterior, se da una respuesta favorable con respecto al alto consumo registrado por fuga imperceptible.

Es importante informar que, mientras no se realicen las reparaciones de rigor, conforme a lo explicado en el oficio de respuesta al radicado No. 364, el medidor seguirá registrando consumo incluso con las llaves internas cerradas, ya que esta es la función del medidor: registrar todo el flujo de agua que pase a través de él hacia el predio. De igual manera, esto ocurriría si se instalara un medidor de prueba.

Si se visualizara una fuga de gran magnitud, lo cual no se evidenció en la inspección realizada, sería porque es catalogada como fuga imperceptible, tal y como lo describe el artículo 3, numeral 3.12, del Decreto 302 de 2000, así:

“3.12 Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos. 3.13 Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.”

En ese orden de ideas, si se visualiza esta fuga, sería una fuga perceptible y no sería objeto de descuento ni de ajuste en la factura.

Tal como lo establecen los artículos 20 y 21 del citado decreto:

Artículo 20. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos. El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este decreto. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

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. No obstante, esta podrá revisar dichas instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones necesarias para la correcta prestación del servicio. Cada usuario es responsable del mantenimiento de la instalación domiciliaria del inmueble que ocupa, por lo que la entidad prestadora no asume responsabilidad alguna por modificaciones realizadas en ella. Asimismo, los





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



usuarios deben garantizar la presión mínima establecida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Es importante aclarar que, en la revisión inicial, se detectó una fuga imperceptible, lo que, a juicio de SERVICIUDAD E.S.P., descarta la pertinencia técnica de instalar un medidor de prueba. Durante la verificación, el medidor principal funcionó correctamente, lo que confirma la ausencia de fallas en su desempeño.

En consecuencia, la respuesta otorgada por **SERVICIUDAD E.S.P.** se mantiene vigente, sin que ello implique contradicción alguna.

Por lo expuesto, su recurso de reposición no es procedente.

En mérito de lo anterior, este Despacho,


RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Confirmar el acto administrativo No. 603 del 12 de febrero de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial No. 364 del 23 de enero de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los cinco (05) días del mes de marzo del año dos mil veinticinco (2025).


DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO
Subgerente Comercial y de Mercadeo (E)
SERVICIUDAD E.S.P.


Vobo. **JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ**
Líder del Proceso de PQRSD
SERVICIUDAD E.S.P.


Proyectó: Juan Carlos Valencia Álvarez
Técnico Grado 3 PQRSD

