

**RESOLUCIÓN No. 140
(MARZO 25 DE 2025)**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

El Subgerente Comercial y de Mercadeo (E) 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 11 de febrero de 2025, la señora **VIVIANA MARCELA VILLEGAS**, presentó la petición verbal con reclamo N°.37268, radicado No. 749 de la cuenta N°.9578200750, donde solicita:
- D. “Revisar si están trocados los medidores del primer y segundo piso; (831818).”
- E. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió mediante el acto administrativo 903 de 28 de febrero de 2025, lo siguiente:

Que en fecha 11 de febrero de 2025, la señora **VIVIANA MARCELA VILLEGAS** usuaria del predio ubicado en la calle 20 15 47 de la víbora, identificado con cuenta 9578200750 presentó reclamo verbal radicado con el número 37268(749) cuyo contenido era el siguiente: lectura trocada.

Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente, la cual arrojó como resultado lo siguiente: Mediante visita efectuada el 12 de febrero, se hizo revisión del predio verificando que todo está buen estado y sellando bien, los medidores del piso 1 y 2 están trocados.

una vez revisada la base de datos se puede evidenciar que existió un error en lectura, se procede a realizar los cambios necesarios en el sistema, corrigiendo los números de medidor y lectura.

Artículo 146. "La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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".

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar el valor facturado por concepto de acueducto y alcantarillado, por lo anteriormente expuesto.

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

- F. Que el día 07 de marzo de 2025, bajo el radicado N°.1244, la señora VIVIANA MARCELA VILLEGAS, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 749 del 11 de febrero de 2025, mediante el acto administrativo No. 903 del 28 de febrero de 2025; interpuso y sustento recurso de reposición, argumentando lo siguiente:

"donde solicito claridad en la facturación ya que en la reclamación solicite revisión de los contadores ya que desde el mes de septiembre 2024 me estaba llegando promediada y el contador estaba marcando en la visita N°.23027 me está el informe que no están trocados los contadores pero en la respuesta del 28 febrero radicado 749 dice que si están trocados por lo anterior no hay claridad con la revisión puesto que no coinciden los datos y necesito darle solución inmediata a esto ya van 6 meses que llevan promediando el servicio y en el mes de 27 de enero me llega una carta que debo cambiar el medidor pero para esto debe estar bien estipulado cual es el contador del piso 1 (c/l 20 # 15-34) y piso 2 (c/l 20 #15-47)".

Y hace la siguiente petición:

"PRIMERO: necesito darle solución inmediata a esto ya van 6 meses que llevan promediando el servicio y en el mes de 27 de enero me llega una carta

que debo cambiar el medidor, pero para esto debe estar bien estipulado cual es”

G. Para atender su solicitud es necesario hacer las siguientes apreciaciones.

Los medidores si se encontraban trocados en el terreno teniendo en cuenta que el medidor N°.13-057594 fue instalado en el primer piso cuenta N°.9578200750, y después de analizar la visita realizada en el terreno, donde el funcionario realiza la siguiente observación:

“el medidor N°.001695, con lectura 54, surte el piso 2 habitan dos personas, Medidor N°.057594 con lectura 1530, surte p1, habitan 2, personas”

Se concluye que si estaban trocados lo cual usted lo puede verificar con las facturas de periodos anteriores.

En ese orden de ideas si estaban trocados, y el medidor que debe de cambiar es el del piso 1, identificado con el N°.057594 cuenta N°.9578200750.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Confirmar el acto administrativo No.903 del 28 de febrero de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO: El medidor que deben de cambiar es el del primer piso identificado con el numero N°.057594, perteneciente a la cuenta N°.9578200750.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los veinticinco (25) días del mes de marzo del año dos mil veinticinco (2025)



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




Vigilado
Superservicios


JOSE OMAR TORO TORO

Subgerente Comercial y Mercadeo Serviudad E.S.P.

Vo.Bo.


JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ
Líder del Proceso de PQRS

