

**RESOLUCIÓN No. 145  
(ABRIL 04 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 17 de febrero de 2025, la señora LADY JOHANA MONTOYA, presentó la petición verbal con reclamo N°.37116, radicado No. 249 de la cuenta N°.9579458898, donde solicita:
- D. *“Solicita revisión por alto consumo.”*
- E. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió mediante el acto administrativo 502 de 06 de febrero de 2025, la cual se entregó de forma personal teniendo en cuenta que la empresa de mensajería, por seguridad y ser una zona de difícil acceso no prestan el servicio de mensajería en dicha zona; se notificó por parte de los funcionarios de SERVICIUDAD E.S.P. emitiendo la siguiente respuesta:

Que con fecha 17 de enero de 2025, la señora LADY JOHANA MONTOYA usuaria del predio ubicado en la carrera 18 calle 57 guadualito, identificado con cuenta 9579488898 presentó reclamo verbal radicado con el número 37116(249) cuyo contenido era el siguiente: alto consumo.

Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente el día 15 de enero de 2025 se

encontró que internamente todo está bien, el medidor con las llaves cerradas no registra consumo, lectura en momento de la visita 235.

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.

#### 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 17 de febrero de 2025, bajo el radicado N° 817, la señora LADY JOHANA MONTOYA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 249 del 17 de enero de 2025, mediante el acto administrativo No. 502 del 06 de febrero de 2025; interpuso y sustento recurso de reposición, argumentando lo siguiente:

*“Ahora con extrañeza veo de que debo de cancelar la suma de \$984.850,00 por concepto de un consumo de agua que yo no he hecho, pues vuelvo y le repito, así cuando se compró la casa así están las conexiones, por lo tanto debe de crearme, de que yo no me he consumido los 5 metros cúbicos que se dice en la factura, soy una persona sola y de esto puede preguntar allí en el barrio donde vivo. Dejo constancia, que estoy dispuesta a cancelar lo justo, lo que he consumido y de estos se puede observar en las últimas facturas y me hagan un consumo promedio, pero no todo lo que me quieren imponer, pues tenga en cuenta que en la actualidad no tengo un empleo, vivo sola.*”



*Téngase en cuenta estos hechos como recurso de REPOSICIÓN ante el Superior inmediato de la empresa Serviciudad E.S.P. y en caso contrario para que se surta, con los mismos hechos antes manifestados el recurso de APELACIÓN, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

Y hace la siguiente petición:

*“Con fundamento en los hechos anteriormente expuestos, solicito respetuosamente se me exonere del pago de los dineros que me quieren cobrar y por el contrario, me cobren lo que es justo, lo que he gastado, pues reitero, nunca se ha manipulado el medidor o se ha gastado toda esa agua que están cobrando. Adjunto al presente 2 facturas y una copia del consumo histórico del agua.”*

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

Que, con fecha de 18 de septiembre de 2024, se instaló el medidor con #24013722. Para el periodo de octubre de 2024, presento una desviación significativa por alto consumo, 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 está en la obligación de realizar visita si se presenta una desviación significativa, según las normas citadas anteriormente.

Por lo cual, dando cumplimiento a la Resolución 413 de 2006 en su Artículo 12, se envió el oficio N°.4631 del 07 de noviembre de 2024, notificando la visita técnica para el día 20 de noviembre de 2024. Se anexa copia de la notificación.

Para el día 20 de noviembre se realizó la visita técnica por parte del funcionario HERNANDO CARMONA, quien reportó:

*“se visita el predio observando que el medidor registra consumo con llaves cerradas; posible fuga interna, se recomienda pedir revisión con geófono, lectura 224”* visita atendida por LADY JOHANAN MONTOYA.

Por consiguiente, y dando cumplimiento a lo ordenado en el Artículo 149 y 146 de la Ley 142 de 1994, con respecto al momento de generar las facturas es obligación investigar las desviaciones significativas por alto o bajo

consumo, y mientras se encuentra la causa se debe facturar por consumo promedio.

Se deberá cobrar por consumo promedio cuando se acredita fugas imperceptibles y mientras se soluciona el daño se cobrará por consumo promedio, después de este tiempo se cobrará el consumo medido; tal y como lo hizo SERVICIUDAD E.S.P; cobro el periodo de octubre y noviembre con 4m<sup>3</sup> y ya para el periodo de diciembre de 2024, cobro el consumo medido.

Con todo lo anterior, se dio y se respetó el debido proceso al momento de facturar al que tiene derecho todo usuario o suscriptor.

Ahora bien, para no violar el derecho al debido proceso, y como los usuarios hacen uso del servicio de geófono de manera particular y no por parte de la prestadora; dando trámite del recurso de reposición, el día 03 de marzo de 2025, se realizó la solicitud de documentos como la constancia y certificado de revisión del geófono de manera particular, con el fin de realizar los ajustes de ley a la factura por posible fuga imperceptible.

Con base al Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, los cuales tenía un término de 30 días para presentarlos, los cuales se cumplieron el día 03 de abril de 2025, sin que a la fecha allegara dichos documentos.

De lo anterior se concluye:

Teniendo en cuenta que solo hay dos clases de fugas, las cuales están estipuladas en el Decreto 302 del 2000 en su Artículo 3, en el cual se definen las dos clases de fugas que hay, así:

*"Numeral 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.*

*Numeral 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."*

Por lo cual, al usted detectar la fuga sin la utilización de algún instrumento apropiado como el geófono, (al no anexar certificado o constancia del servicio de geófono, prestado por un particular), se concluye que es una fuga perceptible, la cual se detectó por los sentidos y procedieron a su reparación.



Así mismo, los Artículos 20 y 21 del decreto 302 del 2000, establecen lo siguiente:

“Artículo 20 Mantenimiento de las Acometidas y Medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de 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,** pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

**Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella.**

De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.”

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

De igual manera, se propicio todo para respetar el derecho al debido proceso, dentro de los términos establecidos por la ley.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

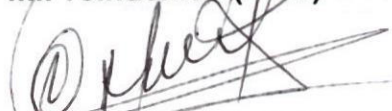
### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Confirmar el acto administrativo No.502 del 06 de febrero de 2025, en atención como respuesta al reclamo N°.37116 con radicado N°.249 del 17 de enero de 2025; por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Proceder a remitir copia del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, para que procedan con el Recurso de Apelación.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los cuatro (04) días del mes de abril del año dos mil veinticinco (2025)



**JOSE OMAR TORO TORO**

Subgerente Comercial y Mercadeo Serviciudad E.S.P.

Vo.Bo. 

**HECTOR JAVIER CESPEDES CARDONA**  
Líder del Proceso de PQRS (E)