

**RESOLUCIÓN No. 148**  
**(ABRIL 09 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 03 de marzo de 2025, la señora LUDY MAGALY PANTOJA, presentó la petición con radicado No.1094 de la cuenta N°.846324, donde solicita:
- D. *“PRIMERA: se proceda con la instalación del medidor del servicio de agua, el cual fue desinstalado para revisión, teniendo en cuenta que éste si cumple con los parámetros establecidos y se encuentra bueno, según el certificado de calibración emitido por el laboratorio de medidores Aguas de Manizales. SEGUNDO: Se me informe con antelación, la fecha y horas en que se llevará a cabo la instalación del medidor.”*
- E. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió mediante el acto administrativo N°.1254 de 20 de marzo de 2025, emitiendo la siguiente respuesta:  
  
Respondiendo a Petición General N°1094-E del 03 de marzo de 2025 por medio del cual solicita lo siguiente: “(...) PRIMERA: se proceda con la instalación del medidor del servicio de agua, el cual fue desinstalado para revisión, teniendo en cuenta que éste si cumple con los parámetros establecidos y se encuentra bueno, según el certificado de calibración emitido por el laboratorio de medidores Aguas de Manizales. SEGUNDO: Se

1

me informe con antelación, la fecha y horas en que se llevará a cabo la instalación del medidor. (..)"

Dada su Petición la Empresa SERVICIUDAD E.S.P le informa lo siguiente:

En respuesta a su solicitud, la empresa Serviciudad E.S.P. le informa que

En respuesta a su solicitud, la empresa Serviciudad E.S.P. le informa que revisado el sistema de información con relación al medidor N°149043 de marca ELSTER, el cual registra los consumos para el predio ubicado en la CL 41 21 25 PS 1 LOS MOLINOS, fue retirado el 17/12/2024 mediante orden de retiro N°28876 y enviado al banco de pruebas Aguas de Manizales, el cual fue calibrado mediante el certificado de calibración N°PRUEI 5387-25, donde el grafico de error permisible en la medición no cumplía para ser nuevamente instalado.

Dado lo anterior, la empresa mediante oficio N°2025-0736 del 13 de febrero, se realizó la devolución del medidor, el cual fue recibido por el señor Luis identificado con la cédula N°79461689, donde se le informo sobre la necesidad de comprar un nuevo medidor con las características dadas en el documento, y de conformidad con lo establecido en el CAPITULO VDE LA DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE 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.

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.

Habrà 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.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En cuanto al servicio de aseo, se aplican los principios anteriores, con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta Ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio y del volumen de residuos que se recojan.

En cuanto a los servicios de saneamiento básico y aquellos en que, por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micro medición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3."

Dado lo anterior, la empresa resuelve:

Artículo 1: No acceder a las pretensiones.

Artículo 2: Solicitar que compre un medidor de agua nuevo, y traerlo a la empresa con el finde ser instalado por el personal de la empresa, para lo cual se concede 6 días hábiles después de recibido el documento.

Artículo 3: Vencido el plazo, la empresa instalará un medidor de agua nuevo y lo cobrará en la factura del agua a una cuota.

Contra la presente 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 de la presente.

- F. Que el día 27 de marzo de 2025, bajo el radicado N°.1529, la señora LUDY MAGALY PANTOJA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 1094 del 03 de marzo de 2025, mediante el acto administrativo No.1254 del 20 de marzo de 2025; interpuso y sustento recurso de reposición, argumentando lo siguiente:

*"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.*

*itero que mi inconformismo radica en que se me está solicitando cambiar el medidor del servicio del agua, debido a que el certificado de calibración arrojo el resultado de que "los resultados de calibración del medidor no cumplen la NORMA NTC-ISO 4064-1 2016, lo que es falso dado que en ninguna parte del certificado se señala eso. lo cual es deshonesto por parte de la empresa, que quiera imponer situaciones a su conveniencia, sin tener en cuenta la realidad del concepto de calibración emitido por la empresa que ustedes mismo designaron."*

Y hace la siguiente petición:

*"solicito además que al momento de enviar al superior, para la resolución del presente trámite, se envíe los anexos presentados en la petición y se envíe el certificado de calibración PRUEI 5387-25 original, dado que el adjunto en la respuesta a la petición, convenientemente no es legible."*

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



Que, una vez revisado el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, que reza:

**“ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.” (...)

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

En este orden de ideas, para que SERVICIUDAD E.S.P; pueda resolver de fondo este recurso de reposición presentado por la parte recurrente, es necesario, que el objeto de reclamación este inmerso dentro de los eventos consagrados en el artículo citado; verificándose que la Ley delimita la materia sobre la cual recae la impugnación, determinando así, la competencia de esta prestadora, por lo que se tendrá que declarar lo solicitado en la petición inicial improcedente, por no hacer parte de causal alguna inserta en el artículo 154 de la ley 142 de 1.994, no habiendo pronunciamiento de los mismos.

Pero es importante informar que en el certificado N°.PRUEI 5387-25, (el cual se anexa), que se adicionó a la respuesta emitida en el acto administrativo N°.1254. En el cuadro del lado izquierdo del mismo se da la información sobre los parámetros permisivos de funcionamiento, los cuales no cumple por estar por totalmente excedidos de dichos parámetros.

(imagen1)

**5. Resultados de la calibración**

Caudal	Volumen Indicado medidor (L) (1)	Volumen Aforo (L) (1)	Error del medidor (%) (2)	Incertidumbre expandida $\pm U$ (%) (2)	Límites de error permisibles (%) (3)
Q1	0,00	4,98	-100,00	0,67	$\pm 5$
Q2	0,00	4,98	-100,00	0,67	$\pm 2$
Q3	97,43	99,68	-2,3	1,1	$\pm 2$

(1): Los valores reportados corresponden a promedios de tres (3) mediciones.

(2): Los valores reportados corresponden a porcentajes relativos al volumen de aforo.

(3) Los límites indicados corresponden a los valores establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 # 4.2.3



Imagen 1.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Confirmar el acto administrativo No.1254 del 20 de marzo de 2025, en atención como respuesta al radicado N°.1094 del 03 de marzo 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**



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



Se expide en Dosquebradas a los nueve (09) días del mes de abril del año dos mil veinticinco (2025)

  
**JOSE OMAR TORO TORO**

Subgerente Comercial y Mercadeo Serviudad E.S.P.

Vo.Bo.

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





**Certificado de Calibración**  
**PRUEI 5387 - 25**

**1. Datos generales del proceso**

**Cliente:** SERVICIUDAD ACUEDUCTO-ASEO-ALCAN  
**Dirección:** Av. Simón Bolívar Nro 36-44 Centro Admin  
**NIT/CC:** 816.001.609-1  
**No. de Solicitud:** S02 126036  
**Fecha de Recepción:** 2025.01.13  
**Fecha de Calibración:** 2025.01.15  
**Fecha de Emisión:** 2025.01.15

**2. Características del medidor calibrado**

**Serie:** A19FA149043  
**Fabricante / Marca:** Elster / Elster  
**Diámetro (mm):** 15  
**Q3 - R:** 2.500 - 315 **Q1:** 7,94 L/h  
**Año de Fabricación:** 2019  
**División de escala/resolución (L):** 0,02  
**Capacidad máxima de la escala (m³):** 99.999  
**Tipo:** VOLUM TRANS MAGNETIC  
**Clase de precisión:** 2  
**Longitud (mm):** 115  
**Q2:** 12,70 L/h **Q3:** 2.500,00 L/h  
**Lectura ingreso (m³):** 300

**3. Método de calibración**

El método utilizado para la determinación de los errores del medidor se denomina método de "recolección" y consiste en la comparación directa entre la indicación del volumen registrado por el medidor bajo prueba y el volumen recolectado en un recipiente volumétrico de referencia calibrado. Método descrito en la norma NTC-ISO 4064-2:2016, numeral 7.4.2.1.

El error del medidor es expresado en porcentaje:

$$E_{m(i)(i=1,2,...n)} = \frac{V_i - V_a}{V_a} \times 100$$

*e: error relativo expresado en porcentaje (%)*

*Vi: Volumen indicado por el medidor*

*Va: Volumen indicado por el aforo*

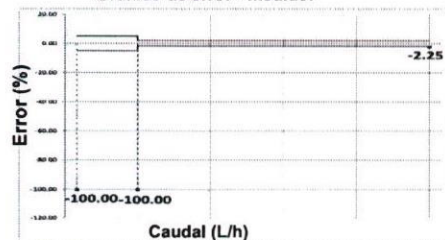
**4. Magnitudes de influencia durante la calibración**

	Q1	Q2	Q3
Intervalo de la temperatura del agua	(20,2 a 22,3) °C	(19,9 a 22,3) °C	( a ) °C
Intervalo de la presión aguas arriba del primer medidor	(485,0 a 485,0) kPa	(484,4 a 484,6) kPa	( a ) kPa
Intervalo de la presión de salida del último medidor	(482,1 a 483,3) kPa	(477,5 a 480,9) kPa	( a ) kPa
Temperatura ambiente:	20 °C ± 10 °C		Humedad relativa: 60 %hr ± 30 %hr

**5. Resultados de la calibración**

Caudal	Volumen indicado medidor (L) (1)	Volumen Aforo (L) (1)	Error del medidor (%) (2)	Incertidumbre expandida ± U (%) (2)	Límites de error permisibles (%) (3)
Q1	0,00	4,98	-100,00	0,67	± 5
Q2	0,00	4,98	-100,00	0,67	± 2
Q3	97,43	99,68	-2,3	1,1	± 2

Gráfico de error - medidor



(1): Los valores reportados corresponden a promedios de tres (3) mediciones.

(2): Los valores reportados corresponden a porcentajes relativos al volumen de aforo.

(3): Los límites indicados corresponden a los valores establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 # 4.2.3

**6. Trazabilidad de la medición**

El laboratorio asegura la trazabilidad de las mediciones al sistema internacional de unidades (SI) por medio de una cadena ininterrumpida de calibraciones que conducen a las referencias establecidas de sus equipos de acuerdo con métodos apropiados a intervalos definidos con los resultados de las mediciones y con las incertidumbres asociadas registradas, con laboratorios acreditados bajo la norma ISO/IEC 17025; de la misma forma la incertidumbre de medición para cada paso de la cadena de trazabilidad ha sido evaluada de acuerdo con métodos acordados.

Código	Equipo	No. Certificado	Fecha de calibración	Laboratorio que calibró
883	Patrón - RVM 100 L	CC-23-165-8	2023-07-20	Volumed
0079-5L	Patrón - RVM 5 L	CC-23-165-2	2023-07-21	Volumed

RVM: Recipiente Volumétrico Metálico

La incertidumbre expandida declarada se ha obtenido multiplicando la incertidumbre típica de medida por un factor de cobertura K tal que la probabilidad de cobertura sea de aproximadamente el 95%

La calibración fue realizada en las instalaciones permanentes del laboratorio y este certificado expresa fielmente los resultados de la mediciones realizadas y se refieren al momento, al ítem y a las condiciones en que se realizaron. No podrá ser reproducido ni total ni parcialmente, excepto cuando se haya obtenido previamente permiso por escrito del laboratorio que lo emite. El laboratorio que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado del instrumento calibrado.

Calibró:	Luis David Solorzano padilla
	Técnico
Autorizó:	
	Henry Andres Ramos Grisales Líder Laboratorio

**Fin del certificado**

Dirección: Planta Niza - Via al Cerro de Oro  
Teléfono: 8879770, extensión: 72180, 72181 o 72182  
www.aguasdeManizales.com.co  
Manizales - Caldas

LB-FOR-0106, Versión 05

Aprobado: 2024-10-15