

**RESOLUCIÓN No.151**

**(ABRIL 10 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 03 de marzo de 2025, la señora LUZ ALEXANDRA ARENAS CORREA, presentó un reclamo con radicado No.1110, donde solicita:

*“Me permito hacer reclamación por Alto consumo, estoy en total desacuerdo con el valor de la ultima factura por \$513.100. En el apartamento solo vivimos dos personas y el cobro es exageradamente alto, solicito respetuosamente se REVISE EL MEDIDOR, para establecer a que hace referencia ese cobro. Reporto además que se recibieron dos visitas de serviciudad y una de ellas dice que el medidor presenta inconsistencias. Agradezco su amable revision y disminución del costo de la factura.”*

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el radicado No.20250315-1185-I:

Con el fin de atender su petición web con radicado N°.1110 del 03 de marzo de 2025 en el cual solicita:

*“Me permito hacer reclamación por Alto consumo, estoy en total desacuerdo con el valor de la ultima factura por \$513.100. En el apartamento solo vivimos dos personas y el cobro es exageradamente alto, solicito respetuosamente se REVISE*



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



*EL MEDIDOR , para establecer a que hace referencia ese cobro. Reporto además que se recibieron dos visitas de serviciudad y una de ellas dice que el medidor presenta inconsistencias. Agradezco su amable revision y disminución del costo de la factura, para la cuenta N°.853708"*

SERVICIUDAD E.S.P., se permite informar que:

Con el fin de verificar esta solicitud se revisó la base de datos de la entidad la cuenta N°.853708(337480), y se pudo confirmar que, el consumo promedio de los últimos 6 meses es de 18m³, que, para el periodo de enero de 2025, presento una desviación significativa por alto consumo que 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.

Teniendo en cuenta lo anterior para el periodo de enero de 2025, se facturó por consumo promedio y se le envió oficio informando la novedad y con el fin de programar una visita técnica.

La cual fue programada para el día 13 de febrero de 2025, dando cumplimiento a lo ordenado en la resolución CRA 413 de 2006 en su artículo 12.

Por lo cual se ordenó la visita técnica N°.343109, la cual fue realizada por el funcionario ROBINSON LEANDRO SOTO, el día 13 de febrero de 2025, el cual reportó:

*"sé hace visita y se observa el medidor registrar con inconsistencia se encuentra bomba del inodoro mala, se le indica a la usuaria, lectura 743, atendió LUZ ALEXANDRA ARENAS". Se anexa copia*

ahora bien, el Artículo 149 de la Ley 142 estipula:

**"DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."**

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

Por consiguiente, antes de factura se ordenó la visita técnica en la cual se concluyó que el consumo se debió a que había una bomba del sanitario mala, por







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



consiguiente, el medidor registra con inconsistencia al estar todo cerrado internamente no puede haber registro en el medidor.

De igual manera, con el fin de atender a su reclamo, se ordenó la visita técnica N°.37480, realizada por el funcionario HERNANDO CARMONA, el día 13 de julio, quien reportó:

"sé visita el predio observando que está solo, el medidor registra con llaves cerradas, se cierra la llave de paso, lectura 750, usuaria fuera de la ciudad, acompaño en la visita el guarda de seguridad JHON GAÑAN"

De esto se puede concluir que existe todavía un daño interno en la bomba del sanitario la cual no han reparado desde la vista realizada en el mes de febrero, por lo cual se deja la llave de paso cerrada y así evitar la pérdida de tan preciado líquido.

El decreto 302 del 2000 en sus artículo 20 y 21; estipula que los daños internos y reparaciones son obligación de los usuarios y no de la prestadora, así:

" 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."

Por todo lo anteriormente citado y con base a la Ley 142 de 1994 en su Artículo 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se







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



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. Y de igual manera con el numeral 1 del Artículo 9 de la misma Ley que reza:

"DERECHO DE LOS USUARIOS. 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

Y en concordancia con la Resolución CREG 108 de 1997 en su Artículo 31 que dispone: "Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. (...). "

Su reclamación no es procedente, y por tal motivo se ordena:

PRIMERO: Confirman los valores facturados para la cuenta N°.853708, por lo anteriormente expuesto.

SEGUNDO: Se le sugiere realizar las reparaciones o cambio de los accesorios sanitarios con el fin de evitar la pérdida de tan preciado líquido al igual que del aumento en el valor de las facturas.

TERCERO: Contra el presente acto administrativo 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 del presente comunicado, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Esperamos haber atendido oportunamente su solicitud.

- E. Que el día 25 de marzo de 2025, bajo el radicado N°.1589, la señora LUZ ALEXANDRA ARENAS CORREA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No.1110 del 03 de marzo de 2025, mediante el acto





administrativo No.1185 del 15 de marzo de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

*“Nuevamente me permito hacer reclamación por Alto consumo, sigo en total desacuerdo con el valor de la última factura por \$513.100. de la cual se pagó lo que corresponde al consumo del mes.*

*Confirmando que en el apartamento solo vivimos dos personas, donde la mayoría de veces solo permanece una, el cobro es exageradamente alto, solicito nuevamente se REVISE EL MEDIDOR, para establecer a que hace referencia ese cobro.”*

Con el fin de dar trámite a la solicitud la subgerencia comercial de **SERVICIUDAD E.S.P.**, Se permite hacer las siguientes consideraciones:

Teniendo en cuenta el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, con respecto a los recursos, establece:

*“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.*

**De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.**

*Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios*



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



*para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.*

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

Como se puede colegir, el Artículo 154, es claro es especificar el termino para interponer los recursos de reposición, los cuales son de 5 días.

En su caso usted debía de presentar por más tardar el día 21 de marzo de 2025, el recurso y lo presento el día 25. Por consiguiente, al usted presentar el recurso de forma extemporánea se rechaza de plano.

Por todo lo expuesto anteriormente su recurso de reposición no es procedente; en mérito de lo expuesto, este Despacho.

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Confirmar el acto administrativo No.1185 del 15 de marzo de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.1110, de 03 de marzo de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Se expide en Dosquebradas a los diez (10) días del mes de abril del año dos mil veinticinco (2025)**

  
**JOSE OMAR TORO TORO**  
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.

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

