

**RESOLUCIÓN No. 197  
(JUNIO 19 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 15 de mayo de 2025, la señora AMPARITO GONZALEZ MUÑOZ, presentó la petición con radicado No. 2674, donde solicita:
- D. *“Dado que se observa en el recibo del agua ha llegado con un alto cobro por el consumo, les solicitamos por favor ¡realizar ajuste a la factura mediante el promedio según lecturas anteriores. según visita realizada a la propiedad situada en la Calle 42 No. 14 42 de Buenos Aires en Dosquebradas. Número de cuenta No9579119000, pues se verifico que se llevó a cabo el reemplazo de toda la tubería. que estaba instalada de forma interna bajo el suelo haciendo total la reposición y se instaló tuberías sobre el cielo raso En virtud de lo anteriormente expuesto, solicito se tenga en cuenta el promedio y es efectué una reliquidación de las facturas anteriores y no basarse en la lectura del medidor.”*
- E. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió mediante el acto administrativo 2596 de 29 de mayo de 2025, lo siguiente:

*“Con el fin de atender su petición radicada el día 15 de mayo de 2025, con el # 2674, donde solicita:*

*“Dado que se observa en el recibo del agua ha llegado con un alto cobro por el consumo, les solicitamos por favor ¡realizar ajuste a la factura mediante el promedio según lecturas anteriores. según visita realizada a la propiedad situada en la Calle 42 No. 14 42 de Buenos Aires en Dosquebradas. Número de cuenta No9579119000, pues se verifico que se llevó a cabo el reemplazo de toda la*



tubería. que estaba instalada de forma interna bajo el suelo haciendo total la reposición y se instaló tuberías sobre el cielo raso En virtud de lo Anterior mente expuesto, solicito se tenga en cuenta el promedio y es efectué una reliquidación de las facturas anteriores y no basarse en la lectura del medidor”.

Con el fin de verificar esta solicitud se revisó la base de datos de la entidad la cuenta N°.9579119000, y se pudo verificar que el alto consumo se registró en el periodo de febrero por 75 m<sup>3</sup>. por este consumo se envió a realizar una revisión crítica # 341288, realizada por el funcionario “José Abel Peláez” la cual en sus observaciones nos dice: se hizo revisión encontrando que todo sella bien dentro de la casa y el medidor registra consumo con todo; el medidor gira lentamente con todo cerrado; habitan 3 personas normalmente. De esta observación de puede deducir: NO SE PERCIBE DAÑO. REVISAR CON GEOFONO.

También se puede ver que usted el día 07 de abril tiene un radicado 1940 donde solicita una visita a la residencia con el propósito de verificar el trabajo ejecutado. La cual se realizó mediante visita técnica # 37679 en la cual en sus observaciones dice: se visita predio observando que le cambiaron toda la tubería dejando la tubería vieja enterrada, en el momento el medidor sella y registra normal, no se registra con llaves cerradas, lectura 806. La respuesta a esta solicitud se dio mediante oficio # 1987 del 05 de mayo de 2025.

De estas dos observaciones se puede concluir que el consumo cobrado es el registrado por el medidor para el periodo de febrero.

De esto se puede concluir que existió una fuga imperceptible en la cual usted no hizo uso del geófono si no que mando a cambiar la totalidad de la tubería y la puso aérea, que el consumo fue el real registrado por el medidor, por el daño presentado.

Ahora bien, teniendo en cuenta que solo existen dos clases de fugas según el Decreto 302 del 2000, en su Artículo 3 numerales 12 y 13, 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.”

Teniendo en cuenta que no hizo uso de algún instrumento apropiado para su localización, se concluye que es una fuga perceptible, y teniendo en cuenta que,

con respecto al mantenimiento de las acometidas e instalaciones, 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.*

*Por lo cual el área de facturación procedió a facturar el consumo de 75 m<sup>3</sup> registrados por el medidor.*

*Que 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 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. (...). "*

*En consecuencia, su reclamación no es procedente, y por tal motivo se ordena:*

*PRIMERO: Confirmar los valores facturados para la cuenta N°.9579119000, por lo anteriormente expuesto.*

*SEGUNDO: 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."*

- F. Que el día 05 de junio de 2025, bajo el radicado N°.3061, la señora AMPARITO GONZALEZ MUÑOZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No.2674 del 15 de mayo de 2025, mediante el acto administrativo No. 2596 del 29 de mayo de 2025; interpuso y sustento recurso de reposición y en subsidio de apelación, argumentando lo siguiente:



“el motivo del recurso de reposición es porque la respuesta a mi PQR, lo plantearon como si yo hubiese realizado un cambio de acometida o micromedidor , lo cual no es cierto, ya que como esta informada SERVICIUDAD, al presentarse un alto consumo en mi vivienda, y el tener visita de Serviciudad, indicando que era una fuga imperceptible, quise evitar el uso de Geófono ya que en otras oportunidades al hacer uso de este dispositivo, y siguiendo las recomendaciones de romper diferentes sitios, no se ha hallado la fuga , situación que me ha generado, mayores daños a mi vivienda al romper en diferentes sitios sin hallar la fuga, motivo por el cual procedí a realizar el cambio de toda la tubería de mi casa, generando de esta manera que la fuga imperceptible desapareciera , por lo tanto , de esta manera erradique la fuga imperceptible”

Petición:

*“establecer finalmente que el alto consumo fue causa de una FUGA IMPERCEPTIBLE y que por lo tanto me reliquiden la facturación en el periodo que se presentó el alto consumo”*

G. Con el fin de dar trámite al recurso de reposición la subgerencia comercial de **SERVICIUDAD E.S.P.**, Se permite hacer las siguientes consideraciones:

Sé procedió a verificar la cuenta N°.9579119000, en el sistema de la empresa, y se pudo verificar que, para el periodo de diciembre de 2025, 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.

Por lo cual se le envió notificación el día 10 de enero de 2025, informando la novedad y se procedió a facturar por consumo promedio de 16m<sup>3</sup>.

Al igual que dando cumplimiento a la resolución CRA 413 de 2006 en su Artículo 12, se le informó que informará día y hora para realizar la respectiva revisión técnica, con el fin de establecer las posibles causas de la desviación. A lo cual no hizo caso alguno.

De igual manera para el periodo de enero se procedió a facturar por consumo promedio de 16m<sup>3</sup>, y se el envió oficio informando la novedad.

Para el día 29 de febrero de 2023, se procede a realizar la visita programada, de manera presencial en la oficina, la cual fue atendida por usted.



Donde se pudo verificar que el medidor seguía girando con todos cerrado internamente, por lo cual se le sugirió solicitar el servicio de Geófono.

Por lo cual, el área de facturación procedió facturar el consumo pendiente por facturar 18m<sup>3</sup>.

Es importante informar que solo existen dos clases de fuga perceptible e imperceptible, según lo dispone el Decreto 302 del 2000, en los numerales 3.12 y 3.13 del Artículo 3, 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.”

El Decreto es bien preciso, al especificar que, para configurarse la fuga imperceptible se debe de utilizar el Geófono, que es un dispositivo que detecta vibraciones en el suelo y las convierte en señales que permite la detección de fugas de agua, donde capta el sonido del agua escapando de las tuberías reventadas o fracturadas, debido a la presión del agua.

Y al no utilizar este instrumento no se puede catalogar como fuga imperceptible.

Y al no catalogarse como imperceptible, la prestadora no tiene la potestad de ajusta dichas facturar ni generar descuentos, teniendo en cuenta lo estipulado en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en su tercer párrafo así:

“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.”

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

En este orden de ideas no es posible acceder a sus pretensiones.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Confirmar el acto administrativo No.2596 del 29 de mayo de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Proceder a dar trámite de Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los diecinueve (19) días del mes de junio del año dos mil veinticinco (2025).



**JOSE OMAR TORO TORO**

Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.



**JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ**

Líder del Proceso de PQRS