

RESOLUCIÓN No.207
(JULIO 23 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 26 de junio de 2025, el señor ALVARO MURILLO TORRES, presentó un reclamo verbal N°.38059 el cual se radicó con el No.3469, donde solicita:

“revisión por alto consumo
- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el radicado No.20250701-3115-I:

Que con fecha 26 de junio de 2025, el señor ALVARO MURILLO TORO, usuario del predio ubicado en la calle 22 19 41 la pradera, identificado con la cuenta No. 9578281850, presentó un reclamo verbal radicado con el número 38059(3469) cuyo contenido era el siguiente: ALTO CONSUMO.

Con el fin de dar cumplimiento a la solicitud, el día 27 de junio de 2025; se programó una visita técnica al inmueble previamente mencionado, en el cual no se evidenció la existencia de fugas perceptibles; El funcionario indicó que el medidor no registra consumo con la llave interna cerrada. La lectura tomada durante la visita fue de 58

mts³. se aclara que no se genera revisión de medidor ya que este se cambió recientemente 10/02/2025.

Lo anterior, de acuerdo con el Artículo 146 de la Ley 142/1994, establece en uno de sus párrafos: "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. 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.

En mérito de lo expuesto anteriormente,
RESUELVE

PRIMERO: Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, 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.

E. Que el día 08 de julio de 2025, bajo el radicado N°.3688, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, remitieron por no competencia el recurso de reposición presentado por el señor ALVARO MUTILLO TORRES, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No.3469 del 26 de junio de 2025, mediante el acto administrativo No.3115 del 01 de julio de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

"1. El predio ha permanecido totalmente desocupado durante los últimos ocho (8) meses, lo que ha sido verificado por funcionarios de su empresa en visita técnica registrada en el Acta No. 23387 del 28 de junio de 2025. 2. El medidor anterior fue reemplazado por estar obsoleto, y desde entonces se presentó este consumo anormal. 3. La visita técnica confirmó que: - El predio se encuentra cerrado. - No hay consumo con llaves cerradas. - El medidor registra "normal", pero sin sustento técnico que justifique el volumen de

consumo facturado. 4. El funcionario encargado de tomar la lectura mensual del medidor pudo haber incurrido en un error, ya que el inmueble sigue sin uso y no presenta fugas visibles. En caso de existir una fuga menor (goteo), esta no puede justificar 46 m³ de acueducto y 46 m³ de alcantarillado facturados en un solo mes. 5. Además, el funcionario Albert Suarez Castaño, al atender el reclamo, indicó que debía asumir el costo de la revisión técnica del medidor, sin contemplar que este fue instalado por la misma empresa y debe estar cubierto por garantía, conforme a la Ley 142 de 1994, artículos 137 y 138.

Donde solicita: - Que se revoque el cobro contenido en la factura referida por carecer de fundamento técnico y evidencias que respalden dicho consumo. - Que se practique una verificación del medidor sin costo para el usuario, como lo exige la normatividad vigente, al tratarse de un equipo instalado por la empresa y recientemente puesto en funcionamiento. - Que se suspenda cualquier cobro, reconexión, sanción o cobro por mora mientras se resuelve este recurso, en cumplimiento del principio de favorabilidad al usuario. - En caso de que este recurso no sea resuelto favorablemente, presento apelación en subsidio ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que evalúe este caso conforme a derecho."

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

- F. Por ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado, es nuestra obligación y deber regirnos por las normas y leyes que rigen los servicios públicos domiciliarios, so pena de incurrir en una falta grave para la empresa, teniendo en cuenta que somos una empresa vigilada y regulada, por varias entidades gubernamentales.

Por tal motivo, al revisar su petición inicial se pudo establecer que al realizar el cobro de lo registrado por el medidor se incurrió en un error de hecho y de derecho, al no realizar debidamente las notificaciones para hacer las visitas técnica al momento de presentarse una desviación significativa por alto consumo como fue su caso.

Por consiguiente, no se respetó el debido proceso, en ese orden de ideas se procede hacer el ajuste del periodo de junio con 7m³ de consumo promedio tal y como lo ordena el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Con respecto a verificar el medidor, este se verifico y se pudo constatar que fue instalado el día 10 de febrero de 2025, y que cuenta con el respectivo certificado de calibración.

Que se suspende cualquier cobro por suspensión o mora mientras se resuelve este recurso.

Al dar respuesta favorable a lo solicitado por el usuario no se remitirá a la SSPD, para el Recurso de Apelación,

Por todo lo expuesto anteriormente su recurso de reposición es procedente; en mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Revocar el acto administrativo No.3151 del 01 de julio de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.3469, de 26 de junio de 2025, en el sentido de ordenar hacer el ajuste del periodo de junio con 7m³ de consumo promedio por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO. No se dará tramite al Recurso de Apelación teniendo en cuenta que solo procede, ante la negatividad del Recurso de Reposición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los veintitrés (23) días del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025)

JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.



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



JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ

Líder del Proceso de PQRS

