

RESOLUCIÓN No.208
(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 25 de junio de 2025, la señora MARIANA Mc EWEN SIERRA, presentó una petición escrita la cual se radicó con el No.3452, donde solicita:

“- Se reintegre los valores cancelados de manera retroactiva de las facturas promediadas anteriores a la fecha, por no garantizar el cobro conforme a la realidad del predio - Los soportes de haber realizado el debido proceso en este caso, con la notificación de la anomalía presentada en garantía del derecho de información renglones arriba señalado y las acciones tendientes a la corrección de esta. - Visita al predio para verificación de estado del medidor y de ser el caso establecer el procedimiento a llevar a cabo para la respectiva normalización.”

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el radicado No.20250709-3220-I:

Con el fin de dar respuesta a su petición con radicado N.º3452-E, se revisa el sistema comercial de la empresa, la cuenta N.º825797, en la cual se puede determinar que, por inconsistencia en lectura por bajo consumo, se envió a realizar la revisión crítica N.º311525, para determinar las causas que provocan el bajo consumo.

Para el día 15 de mayo de 2024 fue ejecutada la visita por el funcionario Cristian David Santa Varela, el cual, en sus observaciones, informa:

“Se abren llaves internas y el medidor presenta inconsistencias en el registro de consumo. Causa de la desviación: 100 - medidor registra con inconsistencia. La visita fue recibida por el señor John Steven Mendoza, teléfono 3104563752, el cual firma la Revisión Crítica de la visita.”

Dado lo anterior, y en cumplimiento al artículo 149, Ley 142 de 1994, el cual concluye: “Artículo 149. 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 períodos 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”.

De lo anterior expuesto, el área de facturación de la empresa procedió a facturar por consumo promedio, teniendo en cuenta los últimos seis períodos anteriores de consumo, con base en el artículo 146, incisos 1 y 2, Ley 142 de 1994, el cual concluye:

“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”.

Subrayado y negrilla para su caso.

De la revisión crítica N.º311525 se puede determinar que se le informó al señor John Steven Mendoza que el medidor N.º012-078925 DN 20 mm $\frac{3}{4}$ ” pulgada, marca Col Tavira, con fecha de instalación del 11 de enero de 2013, presenta problemas en el registro de medición.

Por lo anterior expuesto, y con base en el artículo 144, Ley 142 de 1994, el cual concluye:

“ARTÍCULO 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.”

Así mismo, se realizó visita el 7 de julio de 2025 mediante acta de visita 23413, ejecutada por el funcionario Alfonso Romero, y recibida por Alejandro Castro, el cual, en sus observaciones, manifiesta:

“Se verifica que el medidor, con llaves internas abiertas, no registra consumo; medidor frenado, lectura 8568.

El servicio de la estación lo complementan cinco pisteros y el personal que complementa las oficinas de DISTRACOM y las oficinas independientes de DISTRACOM”.

Con el fin de tener una mayor información del predio, se realiza nueva visita el 9 de julio por los funcionarios Gustavo Adolfo Buitrago, auxiliar administrativo de PQR, y Jair Valencia Castaño, técnico en Micro medición, con el fin de determinar los puntos medibles, los cuales son: Cinco lavamos. Cinco sanitarios. Dos orinales. Una llave terminal en áreas comunes. Tres

oficinas independientes, las cuales utilizan el mismo servicio de acueducto. Tres pistas de abastecimiento de combustibles. Una zona de lubricación.

Nota: se recomienda a la usuaria cambiar el medidor lo más pronto posible, por un medidor con las siguientes especificaciones:

Medidor pre equipado para lecturas remotas DN 20 mm $\frac{3}{4}$ " pulgada con un QR mayor o igual a 400 (no se aceptan menores), el cual debe adquirir o comprar en una ferretería.

Debe aportar la factura de compra y el protocolo de calibración, con el fin de que los funcionarios de la empresa procedan a instalarlo.

Es necesario traerlo a las oficinas de SERVICIUDAD, ubicadas en el edificio Moretti, Diagonal 26A N. 21AT – 04, Av. Las Torre, Barrio Milán.

De lo anterior expuesto se puede determinar o concluir que para las pretensiones:

Pretensión 1: No es procedente, debido a que la empresa ha facturado basado en los consumos promedios relacionados a la cuenta N.º825797, tal como lo estipula la Ley 142 de 1994 en su artículo 146. 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". Debe reiterarse también que, no obstante el suscriptor y/o usuario fue notificado del funcionamiento defectuoso del medidor durante la revisión de crítica realizada el 15 de mayo de 2024, sin que hubiera acción alguna de su parte, la Empresa ha facturado de conformidad con lo dispuesto por el artículo 30 de la Resolución CREG 108 de 1997, numeral 3 que establece: "3) Cuando a un suscriptor o usuario se la haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo 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."

Pretensión 2: Para esta pretensión se anexa copia de la Revisión Crítica N.º311525, realizada el día 15 de mayo de 2024, la cual fue recibida y firmada

por el señor John Steven Mendoza, al cual se le ha informado y notificado sobre el estado y funcionamiento del medidor.

Pretensión 3: Para esta pretensión, se realizó visita el día 7 de julio y el 9 de julio.

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

PRIMERO: Confirman los valores facturados para la cuenta, N°825797 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

- E. Que el día 10 de julio de 2025, bajo el radicado N°.3720, la señora MARIANA Mc EWEN SIERRA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No.3452 del 25 de junio de 2025, mediante el acto administrativo No.3220 del 09 de julio de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

“ - Se reintegre los valores cancelados de manera retroactiva de las facturas promediadas anteriores a la fecha, por no garantizar el cobro conforme a la diferencia de lecturas del medidor. - Revocar el oficio No. 20250709-3220-I - Indicar el procedimiento por medio del cual se debe realizar la diligencia de reparo o reemplazo del instrumento de medición e indicar cuáles son los requisitos técnicos que debe cumplir el instrumento. - Realizar visita técnica de inspección en el predio con la finalidad de revisar si hay alguna anomalía que este influyendo en el incremento del consumo del inmueble..”

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 bajo consumo como fue su caso.

Por consiguiente, no se respetó el debido proceso, en ese orden de ideas se procede hacer el ajuste de los periodos de febrero a junio con 0m³ de consumo tal y como lo ordena el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Estos periodos a reliquidar, se hace conforme a lo ordenado en el Artículo 154 tercer párrafo, donde ordena:

“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.

Con lo anterior se revoca el acto administrativo N°.3220 del 09 de julio de 2025.

Con respecto al reemplazo del medidor, en el acto administrativo se le explicó el procedimiento para adquirir y para realizar el proceso de la instalación de dicho medidor, el cual deberá presentar ante la entidad antes del 10 de agosto de 2025, con el fin de proceder a su instalación.

Con respecto a la visita esta ya se efectuó en las fechas del 07 y 09 de julio de 2025.

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.3220 del 09 de julio de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.3452, de 25 de junio de 2025, en el sentido de ordenar hacer ajuste de los periodos de febrero a junio con 0m³, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, 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.

JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ
Líder del Proceso de PQRS