



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



**RESOLUCIÓN No.224
(AGOSTO 13 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 08 de julio de 2025, la señora LINA JULIANA GOMEZ CARDONA, presentó un reclamo verbal N°.38120 el cual se radicó con el No.3687, donde solicita:

“ALTO CONSUMO”

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente:

Con el fin de dar cumplimiento a la solicitud, el día 04 de julio 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 232 mts³. Es importante resaltar que para la fecha 25/jun./2025 el funcionario José Abel Peláez realizó visita la cual arroja; “hubo una fuga en el 2do piso en un baño” **USUARIO ACEPTA EL CONSUMO.**





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



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 24 de julio de 2025, bajo el radicado N°.3946, la señora LINA JULIANA GOMEZ CARDONA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No.3687, del 08 de julio de 2025; mediante el acto administrativo N°.3404 del 18 de julio de 2025 interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

"el valor facturado en la factura N°.27365648 se fundamenta en un consumo atípico y desproporcionado.

El segundo piso es un salón de eventos, por ende, la llave de paso es un 905 del tiempo está cerrada.

Si bien en la visita técnica realizada por la empresa concluyo que no se encontraron daños visibles en la instalaciones no constituye prueba suficiente para validar el consumo registrado.

En visita un tercero firmo acta de visita técnica y "acepto que hubo una fuga en el segundo piso en un baño", la persona que firmo no es el usuario ni suscriptor del servicio no habitad el inmueble. Por lo cual solicito que se modifique la decisión tomada; que se reliquide el consumo con base al promedio de los últimos 6 meses; y otros"





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



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 controlada, por varias entidades gubernamentales.

El valor cobrado fue lo registrado por el medidor, el cual fue instalado en el 2023, y se encuentra en periodo de garantía, y cuenta con su respectivo certificado de calibración en teoría se encuentra dentro del tiempo de funcionamiento correcto; la causa real del consumo es que el predio desde el periodo de febrero ha presentado una fuga la cual se ha podido verificar fue corregido, según la visita técnica realizada el día 11 de agosto de 2025, por parte del funcionario HERNANDO CARMONA, quien reportó:

“sé visita el predio observando que en el interior todo funciona perfecto, el medidor sella y registra normal, no registra con llave cerrada, se observó que el medidor surte el piso 1 y piso 2, en el primer piso funciona un almacén de muebles y en el segundo piso una sala de eventos solo una vez al mes, atendió LINA GOMEZ”

En revisión ocular realizada el día 20 de febrero por parte del funcionario DABER TORREZ SANCHEZ, la cual fue atendida por el señor JHONATAN CORREA, donde encuentra una fuga en el tanque del sanitario. (se anexa copia de visita).

Y en revisión del mes de junio la usuaria manifiesta que hubo un daño en el segundo piso, atendió DIANAN SALAZAR, (se anexa copia).

En su anexo, notarial el señor JHONATAN CORREA, jura ante el Notario:
“que en ningún momento vio ni reporto daños con respecto al funcionamiento o fugas a ningún funcionario teniendo en cuenta que soy el directo encargado



y quien atiende el local, además desconozco de fugas o daños al interior del local”

Con lo anterior queda demostrado que si conocía del daño en el interior del local ya que en fecha de febrero atendió y firmo la visita, pero juró ante el Notario todo lo contario.

En la segunda visita la persona que atendió manifestó que en el segundo piso si existió una fuga.

Lo que se pretende con la sustentación del recurso es evadir la responsabilidad sobre el consumo facturado por el daño presentado en el segundo piso.

Aludiendo que la persona que firma, es un tercero, que esa afirmación no tienen validez jurídica ni técnica, por que quien firmo no es suscriptor ni usuario autorizado del servicio, no habita el inmueble, ni tiene poder de representación sobre el contrato de servicios públicos, que no puede tener efectos vinculantes sobre el usuario titular del servicio.

Es importante informar y aclarar que el Decreto 302 del 2000, en su Artículo 3, Numeral 3.49 estipula:

“3.49 Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.”

En el contexto de los servicios públicos domiciliarios, el usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia del servicio, ya sea porque reside en el inmueble donde se presta o **porque lo utiliza de alguna manera**. El usuario puede ser el mismo suscriptor (la persona que contrató el servicio) o puede ser alguien distinto, como un arrendatario

De igual manera en el Glosario emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, define lo siguiente:

“Suscriptor: persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor potencial: persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.



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



Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

Usuario no residencial: personas naturales o jurídicas que usan los servicios públicos domiciliarios en predios o inmuebles destinados a actividades comerciales en los términos establecidos en el Código de Comercio o en el sector de la industria para actividades de transformación de materia prima o en el sector oficial.

Usuario residencial: persona natural o jurídica que usa los servicios públicos domiciliarios para las actividades necesarias de los hogares y núcleos familiares.”

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

El Decreto 302 de 2000 en sus Artículos 20 y 21, establece que todo daño presentado dentro de las acometidas del predio son responsabilidad única del usuario o suscriptor.

“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.

Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias

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.





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



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 en particular.

Con lo anterior, damos respuesta de fondo y en derecho a su reclamación de Recurso de Reposición.

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

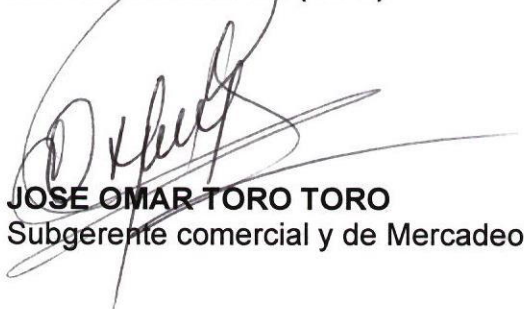
RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Confirmar el acto administrativo N°.3404 del 18 de julio de 2025, mediante el cual se le dio respuesta al reclamo N°.38120 y radicado con el N°.3687 del 08 de julio de 2025.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los trece (13) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025)


JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo





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

Proyectó: **Fernain Antonio Peláez Cruz**-Técnico Grado1

