



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



**RESOLUCIÓN No.239
(SEPTIEMBRE 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 15 de agosto de 2025, la señora LUZ ELENA MONTOYA CASTAÑO, presentó un reclamo N°.38301 el cual se radicó con el No.4265, donde solicita:

“ALTO CONSUMO, VIVEN 2 PERSONAS”

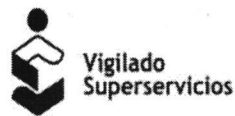
- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente:

Con el fin de dar cumplimiento a la solicitud, el día 19 de agosto de 2025; se programó una visita técnica al inmueble previamente mencionado, en el cual no se evidenció la existencia de fugas perceptibles; El funcionario Hernando Carmona indicó que el medidor no registra consumo con la llave interna cerrada. La lectura tomada durante la visita fue de 132 mts³. 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.





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



Habr  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 est n 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 cobrar  el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período, la empresa cobrar  el consumo medido.

En mérito de lo expuesto anteriormente,

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 29 de agosto de 2025, bajo el radicado N .4464, la señora LUZ ELENA MONTOYA CASTAÑO, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No.4265, del 15 de agosto de 2025; mediante el acto administrativo N .3863 del 26 de agosto de 2025 interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

"Se realizó respuesta el día 26 de agosto de 2025 por ustedes, solicitamos nuevamente su colaboración para verificación y aclaración del alto consumo de agua registrado en el medidor ,lo anterior teniendo en cuenta a que no se siga presentando en el futuro el mismo inconveniente, consumo 84 metros cúbicos exagerado y teniendo en cuenta /os consumos a registrados en meses y años anteriores sin cambios con respecto al número de personas que habitan y sin justificación aparente de fugas de agua reportadas o vistas para el volumen reportados de agua, humedades no visualizadas, medidor actualizado y con lecturas aparentemente sin novedad, desconociendo el salto presentado en los metros consumidos; solicitamos verificación aclaración y eliminación del cobro por alto consumo de agua registrado"

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 en el periodo de agosto de 2025 fue de 10m³, donde se puede visualizar que no se ha cobrado un alto consumo, como usted lo manifiesta, de igual manera no se puede reclamar por algo que no se ha facturado. Teniendo en cuenta que no hay un alto consumo cobrado.

Ahora bien, usted como usuario tiene derecho al debido proceso, que es lo que se está realizando, usted presenta una reclamación y la empresa está en la obligación de dar respuesta.

Es importante informar que se está llevando un proceso investigativo por una desviación significativa presentada en el predio; 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.

En este orden de ideas, no se ha cobrado en el predio con cuenta N°.819543, un consumo alto, como usted puede verificar en la factura emitida en el periodo de agosto de 2025.

Con lo anterior, damos respuesta de fondo y en derecho a su 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 la respuesta ofrecida al radicado No.4265, del 15 de agosto de 2025; mediante el acto administrativo N°.3863 del 26 de agosto de 2025.



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



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ
Líder del Proceso de PQRS

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

