



SERVICIUDAD ESP

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



RESOLUCIÓN No. 276 (AGOSTO 22 DE 2016)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN”

El Gerente 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 y

CONSIDERANDO

- A. Que el Gobierno Nacional por medio de 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 mediante comunicado del 4 de mayo de 2016 radicado bajo el N° 1119, la Señora GLORIA INES RAMIREZ PULGARIN, Administradora-Representante Legal Conjunto Cerrado Altamira ubicado en la Diagonal 24ª N° 7T-64 Santa Isabel, identificado con la cuenta 825614 cuyo contenido era las siguientes: “De acuerdo con los hechos anteriormente expuestos, realizo las siguientes peticiones: 1. Debido a que la factura correspondiente al "macro medidor" sigue en aumento, y está afectando gravemente los recursos con los que cuenta la propiedad horizontal para pagar este servicio, solicito que SERVICIUDAD ESP asuma a su costa y a la mayor brevedad posible, la revisión de los micro medidores existentes dentro del conjunto suministrándonos una fecha de inicio y terminación de la misma, toda vez que en su respuesta del 22 de mayo de 2015, refieren como última opción la submedición que pueden tener los micro medidores y a la fecha no la han realizado. 2. Solicito que se le dé a esta propiedad horizontal una solución efectiva y eficaz, toda vez que desde el año 2013 venimos padeciendo con este problema al que ustedes no le han dado solución, ya que lo han tratado con "paños de agua tibia" y mientras tanto asumimos un costo por un servicio que estamos pagando doble como se puede evidenciar en las cuentas 825614, ruta 510714100101 y 827122, ruta 51070960101 y que como usuarios no tenemos la responsabilidad ni la carga de revisar ni solucionar, pues es una situación originada en un servicio público y ustedes son los directos responsables de proporcionar. 3. Solicito se me entregue copia del contrato-convenio suscrito entre ustedes y el Conjunto





SERVICIUDAD ESP

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



Altamira ubicado en la Diagonal 24 A 7 f - 64 del Barrio Santa Isabel, municipio de Dosquebradas, con el fin de establecer las condiciones de uso y cobro del "macro medidor", toda vez que existe un convenio suscrito con el representante legal de una constructora para una dirección y un conjunto que No es este, adicionalmente esta vencido y en nuestros archivos no reposa contrato-convenio alguno suscrito con el representante legal – llámese administrador de este conjunto, es decir "Altamira" documento que de acuerdo a la reglamentación sobre la instalación de esta clase de medidores de servicios públicos considero fundamental, no sólo para establecer los acuerdos sobre el uso, sino para el pago del mismo, toda vez que analizados los soportes y documentos relacionados con el "macro medidor" no encuentro viable cancelar valor alguno por ese concepto, ya que la instalación del mismo no fue socializada con la comunidad ni se siguieron los procedimientos establecidos para el mismo, por lo tanto tiene vicios y como administradora no puedo continuar realizando una erogación de dinero por un concepto que no tiene soporte legal que permita fundamentar el pago. 4. De encontrar que no existe contrato suscrito entre el Representante Legal del conjunto residencial Altamira ubicado en la Diagonal 24 A 7 r - 64 del Barrio santa Isabel - Dosquebradas con SERVICIUDAD ESP, solicito el reintegro de todos los dineros que con ocasión de ese "macro medidor" han sido cobrados a esta propiedad horizontal, ya que estaríamos hablando de un cobro irregular que no tendría sustento legal, contractual ni jurídico”.

- D. Con relación a los diferentes comunicados enviados a esta entidad por parte de la señora Gloria Inés Ramírez Administradora y/o representante legal del conjunto cerrado Altamira P.H, para cada uno ellos se ha emitido una respuesta acorde a sus inquietudes en cuyo desarrollo de los procesos de reclamación se ha otorgado los recursos de ley como forma de garantía hacia el usuario en consideración a las problemáticas que del ejercicio de la prestación de servicios públicos se presentan, aclaramos que para ninguna de las anteriores oportunidades se ha agotado dichos recursos para que con ello este caso haya sido objeto de análisis del ente regulador por tanto las decisiones asumidas para cada uno de ellos se encuentran en firme y no son objeto de un nuevo análisis tal como usted lo pretende.
- E. Seguidamente y atención a los nuevos señalamientos descritos en el comunicado del 4 de mayo de 2016 según radicado 1119, queremos explicar lo siguiente: “es claro que como efecto de la ley se describa un ámbito que relaciona la medición como ejercicio del cual se genera una factura de cobro de manera individual a cada usuario, efecto este que se viene cumpliendo de





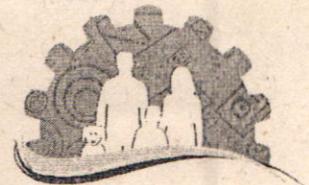
SERVICIUDAD ESP

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



manera objetiva y en los términos que señala la ley; ahora bien para el tema materia de análisis consideramos que los conjuntos residenciales limitan de manera particular el control que la prestadora de servicios públicos puede dar a las redes de acueducto que para el efecto se constituiría como una red principal de la cual se derivan todas las domiciliarias internas de acueducto, red que desde la lógica solo puede ser intervenida por quienes ostenten la figura de administración del conjunto como lo menciona la ley que indica que es una propiedad colectiva de dominio privado, circunstancia que nos limita a una condición de manejo que sólo puede ser ejercido a través de un macro medidor que nos indicara diferencias entre los consumos internos arrojados por los micro medidores incluyendo las áreas comunes para con ello demostrar que esta diferencia corresponde a posibles alteraciones o fallas que se den al interior de la red y que no pueden ser objeto de pérdida asumida por la entidad prestadora del servicio cuando la ley 675 de propiedad horizontal limita el acceso y la intervención de la entidad a una simple lectura que se realiza periódicamente a los micro medidores instalados internamente”.

- F. En este tema la norma es clara en señalar que la responsabilidad es netamente del usuario y en éste caso de la propiedad horizontal es quien asume con el colectivo interno las fallas que se deriven en esta red y que, por consiguiente, solamente se verán reflejadas en las diferencias arrojadas por el macro medidor.
- G. De acuerdo con lo mencionado, es que se sustenta el cobro de las diferencias que no solamente el conjunto cerrado Altamira viene presentando pues desde la lógica no podemos asumir la pérdida cuando nuestras condiciones de responsabilidad se limitan y con ello una ejecución de investigación y reparación de posibles fallas que se puedan dar al interior del conjunto.
- H. En materia de servicios públicos una vez se generan proyectos de construcción es obligación de quien la realiza presentar el proyecto a las entidades prestadoras de servicios para analizar la viabilidad y disponibilidad de estos servicios proyecto que debe estar ajustado no solo a acondicionamientos de tipo técnico sino a condicionamientos de tipo legal, una vez verificados se procede a realizar la conexión que entregará el suministro a un número determinado de usuarios internos. Ahora bien, la entrega de dichas redes, equipos, y documentos que avalen la legalidad del procedimiento es un ejercicio que se realiza entre la constructora y quien en adelante ejercerá la administración de dichos conjuntos residenciales por tanto no se puede hablar de un manejo ilegítimo o que no se ajuste a condiciones legales pues la labor



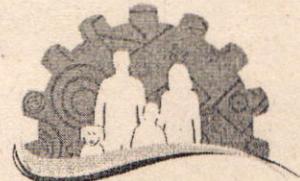


SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



de la empresa fue realizada de manera efectiva cumpliendo como ya se mencionó con los requisitos legales y técnicos con los cuales se otorgó dicha disponibilidad (Anexo 12 folios).

- I. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos es un acuerdo uniforme en donde la empresa, de manera previa a su suscripción, ha definido las estipulaciones contractuales. La anterior norma es concordante con el artículo 129 de la Ley 142. Es decir, que las empresas definen en el contrato unas condiciones iguales para todos los usuarios, sin perjuicio de las especiales que se pacten con alguno o algunos usuarios. En ese contexto, por regla general, el usuario tiene que adherirse o plegarse a esas condiciones, sin que en principio tenga posibilidad de negociación. Esta es una característica propia de los contratos que rigen este tipo de servicios que se ofrecen de manera masiva y con características homogéneas en calidad, cantidad y precio. Por su característica de uniformidad, se ha considerado que este tipo de contratos se enmarcan dentro de los que la doctrina ha denominado como contratos de adhesión.
- J. Igualmente, para el Consejo de Estado el contrato que regula el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato de los denominados regulados, porque su contenido está definido en primer lugar, por la ley y el reglamento, y en segundo lugar por la empresa, al señalar las condiciones uniformes en que prestará el servicio y en casos especiales en forma conjunta por usuarios y empresa, cuando en ejercicio de la autonomía de la voluntad, pacten algunas condiciones o cláusulas particulares.
- K. Por otra parte, se realizó visita con geófono el día 26 de mayo de 2016 por parte del funcionario Mauricio Munera encontrando fuga imperceptible en la red principal al frente de la casa 22 del conjunto, lo anterior el Artículo 146 de la Ley 142/1994 que establece en uno de sus párrafos: "(...) 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".
- L. Teniendo en cuenta el Artículo 21 del decreto 302 de 2000 que 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.

- M. Que mediante Resolución No. 345 del 16 de junio de 2016, emanada de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo este que ordenó en la parte resolutive lo siguiente: **PRIMERO: No Acceder a las solicitudes presentadas por la usuaria Y/O administradora del conjunto Residencial Altamira por lo anteriormente expuesto, SEGUNDO: Deberá a la menor brevedad realizar la reparación de la fuga mencionada en cumplimiento de la Normatividad vigente.**
- N. Que el día 24 de junio de 2016, la señora **GLORIA INES RAMIREZ PULGARIN**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION argumentando lo siguiente:

"El conjunto residencial Altamira desde el año 2013 viene solicitando la solución de los inconvenientes que por elevado consumo de agua reflejado en el macro medidor se viene cancelando, la situación manifiesta por ustedes en el collarín de la casa 22, no es una situación que se presentó no hace más de un mes, ustedes argumentan que se ha revisado que han verificado, pero no solucionan, con todo respeto considero que ustedes como entidad garante de la prestación del servicio, como entidad que autorizo la instalación de las redes de acueducto y alcantarillado deben suministrar o proporcionar una solución a este grave inconveniente que reitero se viene presentando desde el año 2013 situación que se evidencia en todos los oficios que durante todos estos años hemos radicado exponiendo la misma situación.

Adicional a los elevados costos que por facturación debemos asumir es el riesgo latente a que existe una filtración subterránea que pueda generar el deslizamiento de tierra dando origen a una catástrofe que se puede evitar si ustedes desde la lógica como lo registran en su respuesta realmente intervienen y como entidad que cuenta con las herramientas y los técnicos capacitados para ello, toma seriamente el asunto, lo analiza y lo soluciona no solo desde el punto de vista económico, sino del riesgo, este conjunto está situado en una montaña que podría llegar a calabazar si no se verifica que está pasando con el agua que se está filtrando, por donde, porque y sobre todo brindar las herramientas y soluciones





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



reales, no paños de agua tibia, los que hemos venido recibiendo de parte de ustedes desde el año 2013.

De otro lado manifestamos inconformidad a la respuesta otorgada por ustedes por cuanto aduce que el convenio de disponibilidad de servicios públicos entre la empresa SERVICIUDAD ESP, e ingeniero Calderón y Jaramillo suscrito en el 200, nos obliga como conjunto residencial a asumir costos de macro medidor instalado, adjuntan tan solo la primera hoja de licencia urbanística No. 000036 del 27 de mayo de 2008, quedando la respuesta en ese punto inconclusa porque obviamente no podemos leer el documento completo.

Así mismo como administradora de este conjunto residencial reitero la inconformidad de todos los residentes por cuanto siguen presentándose inconvenientes con la presión a pesar de solicitar, de reiterar5 mediante oficio y verbal mente , vienen y abren el hidrante y no se qque hacen, pero como siempre un paño de agua tibia, solucionan por una o dos semanas y vuelve la situación , en las casa de la cima de la montaña no hay presión por ejemplo en la casa 20despues de las seis de la mañana no hay presión el flujo de agua es muy poco y los fines de semana tiempo en que se supone se realizan labores domésticas los propietarios siempre manifiestan que deben realizar sus quehaceres como lavar los baños, limpiar la casa y lavar la ropa en horas de la noche por que en el día sencillamente no cae agua suficiente.

Por lo anterior expuesto, La Administradora y copropietaria del conjunto residencial Altamira y en representación de todos los copropietarios y residentes, manifiesto que no estoy de acuerdo con la respuesta por ustedes dada y solicito se revoque la resolución recurrida.

Por ultimo manifiesto que de conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994y el decreto 2150 de 199, la empresa cuenta con 15 días hábiles para resolver el presente recurso y de no reponer su decisión solicito remitirlo en apelación a la superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios con todas las pruebas aportadas en su momento por nosotros en el oficio 01117 del 13 de abril de 2016.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **GLORIA INES RAMIREZ PULGARIN**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un evento que se genera a partir de las diferencias arrojadas por el macro medidor instalado para el conjunto residencial Altamira que se identifica bajo la cuenta No. 825614, además





SERVICIUDAD ESP

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



de la presuntas fallas que originan dicha diferencia ubicadas al interior del conjunto residencial que se ubica en la Diagonal 24 A 7T-64 en el Municipio de Dosquebradas.

De lo anterior es pertinente señalar, que, dentro de toda relación contractual, se vinculan efectos derivados de la voluntad de Las partes, en este hecho particular de prestación de servicios públicos, sus efectos abarcan derechos y obligaciones tanto para quien ofrece servicios públicos disponibles, como para quien los recibe, y como contraprestación de este ejercicio que se materializa de la entrega de dichos servicios públicos domiciliarios en el punto de requerimiento del usuario, Y este generará un valor representativo y concordante con el nivel de uso que se dé a estos por parte de quien los recibe, bajo esta condición es la Ley 142 de 1994 en su artículo 128 y 129, que diseña un marco de beneficio y responsabilidad mutua para las partes, que genere un equilibrio tanto desde la parte legal, como desde la parte económica, incluso bajo la carga de inconsistencias generadas en el desarrollo del proceso de prestación.

Dicho lo anterior, y retomando la problemática que nos concierne y que se genera a partir de la manifestación de inconformidad por la variación en las diferencias arrojadas por el macro medidor instalado para el Conjunto residencial Altamira, es necesario indicar, que SERVICIUDAD E.S.P, entrega el servicio de acueducto por medio de acometida individual a cada uno de las unidades residenciales internas que conforman dicho conjunto, al igual que a las áreas comunes, las cuales se encuentran dispuestas de manera organizada al interior del citado conjunto y su reparto aboca el uso de una red de acueducto de propiedad de la unidad residencial Altamira, redes que bajo este contexto no permite el control de esta prestadora del servicio.

Por otra parte se aclara que la medición del consumo de todo este grupo se regula utilizando un medidor en la acometida de entrada del conjunto residencial Altamira, el cual registra el consumo total de las matrículas individuales o hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, como ya se explicó en el acápite anterior todas las unidades independientes, cuentan con su medidor individual para registrar el consumo de cada una de la viviendas, luego del total registrado por el macro medidor se resta el consumo de las cuentas individuales de cada unidad residencial, vivienda, local o apartamento y las diferencias generadas entre estos registros del macro medidor y la sumatoria de los registros de la micro medición individual, da como resultado diferencias en el nivel de consumo ingresado al interior del conjunto y que avala el denominado sistema descontar y repartir.





SERVICIUDAD ESP

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



Dentro del esquema legal que diseña La Ley 142 de 1994, para la generación de los cobros correspondientes y derivados del consumo, se traza un sistema que basa su efecto en la medición que se genera a partir de un equipo técnicamente avalado para este fin, en este contexto, la diferencias generadas por este, entre periodos establecidos para la medición del consumo, demarca las alteraciones o niveles de uso que se presentaron al interior de un determinado sistema hidráulico, base que a su vez sirven para fundar el efecto del cobro económico como contraprestación del servicio que se presta y a su vez como control de las posibles situaciones que allí se puedan presentar ante fallas o falencias del mismo sistema interno, máxime si se trata de un sistema de redes privadas correspondientes como en este caso a una Propiedad Horizontal como lo es el Conjunto cerrado Altamira.

De lo mencionado anteriormente, es que esta prestadora del servicio sustenta el cobro de las diferencias arrojadas por el macro medidor instalado en la red que ingresa a dicho conjunto cerrado, esto bajo el contexto que permite determinar alteraciones de una red que no es de manejo de esta prestadora en su parte interna y que puede ser objeto como ya se mencionó de alteraciones que no permitan ser identificadas por ninguno de los medidores internos (micro medidores) o peor aún ante situaciones de fallas del mismo sistema hidráulicos que permita la fuga del fluido y que no generan responsabilidad para su reparación inmediata por parte de quien ostenta la figura de manejo para ello en el conjunto Altamira.

Que una vez entregada esta explicación, y con fundamento en las distintas manifestaciones de inconformidad realizadas por la recurrente, quiso esta prestadora del servicio, abocar a un proceso investigativo que determinara a fondo la existencia o no de situaciones que pudiesen presentar alteraciones a la medición que allí se realiza, fue a partir de esto que se ordenó la práctica de pruebas dentro del proceso de recurso que se adelanta tomando como soporte para ello lo señalado por el artículo 79 de la Ley 1437 de 2011, Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, pruebas enfocadas a determinar si las reparaciones de las fallas por fuga detectadas en ocasiones anteriores y que fueron objeto de comunicación a la recurrente ya había sido corregidas, por otra parte también se requería verificar el comportamiento del sistema hidráulico interno verificando la lectura y funcionamiento del macro medidor en horario nocturno considerando que en ese horario es cuando bajan los niveles de consumo al interior de las viviendas, de igual forma se pidió el retiro y revisión del macro medidor, como de 11 micro medidores incluido el instalado para las áreas comunes, para que desde un banco de pruebas fuera emitido un





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



concepto técnico de cada uno de ellos que determinara su estado de funcionamiento.

De este efecto, en fecha 11 de agosto de 2016, se allegaron a este despacho las pruebas requeridas, necesarias para enfocar una respuesta definitiva a esta problemática, donde se informó que una vez realizadas las sugeridas, se determinó la existencia de nuevas fugas de carácter imperceptible al interior del conjunto en las acometidas de las casas 3 y 29, fugas que se encontraron ubicadas antes del medidor, adicional a esto se verifico que persisten las diferencias de lectura en el macro medidor durante las visitas nocturnas información que es concordante a las fugas que allí se evidenciaron.

Se menciona también que se retiraron 12 medidores incluido el de áreas comunes, los cuales fueron enviados al banco de pruebas de la entidad Empocabal, para su respectiva revisión, los cuales fueron devueltos nuevamente a esta entidad, indicando en sus respectivos certificados de calibración, **que ninguno de los anteriores cumple con los errores máximos permisibles establecidos por la Norma NTC 1063-1 de 2007**, lo que indica que no existe confiabilidad en los registros obtenidos de estos, referente al macro medidor, se informa que se realizó mantenimiento al filtro y limpieza de partes exteriores y que se asume la calibración en sitio, en fecha 7 de abril de 2014, donde se arroja que los resultados del medidor no presenta irregularidades y que se determina conforme para su función.

Por último, se indica que la fuga reportada en ocasiones anteriores en la casa 22 de dicho conjunto, fue reparada objetivamente y que dicha reparación fue realizada por autorización de la administración del conjunto, que permitió el ingreso de la cuadrilla de acueducto de nuestra entidad para corregir esta situación.

De los resultados obtenidos, se observa la evidencia circunstancias correspondientes a falencias o fallas del sistema hidráulico que genera responsabilidad de las partes frente a control, manejo y reparación, para con ello evitar la pérdida del fluido, en este hecho, es preciso resaltar que a pesar que existan motivos que sustenta el cobro de las registros que por diferencia arroja el macro medidor existente para el conjunto cerrado Altamira, existen condiciones de carácter técnico que de igual forma son determinantes en la solución de este caso particular, es evidente que existen circunstancias que permiten la perdida incontrolada del fluido, como son las fugas detectadas en la domiciliarias de algunas viviendas tal como lo señala las pruebas realizadas y que no dan cuenta





SERVICIUDAD ESP

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

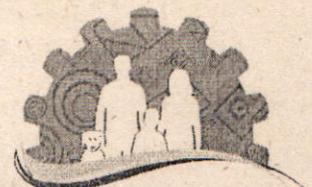


de un registro que comprometa a un usuario directamente por la sitio de ubicación de estas, esto es antes del medidor, pero que si registra para el consumo general del conjunto cerrado y que se está registrando en el macro medidor, seguidamente observamos que para la detección de estas se menciona que hubo necesidad del uso de geófono, hecho que modifica ese porcentaje de responsabilidad o carga hacia el conjunto, de otra parte es evidente que existen circunstancias que permiten determinar la exactitud de la sumatoria de los registros de los medidores individuales pues dados los informes de calibración presento inconformidad en el funcionamiento de estos por lo tanto su medición no servirá como base para poder practicar un comparativo entre la sumatoria de la micro medición y el registro de lectura arrojado por el macro medidor, de este evento y al corresponder esta problemática a una circunstancia derivada del ejercicio de la prestación del servicio, corresponde al despacho acceder en beneficio frente a los cobros realizados al conjunto Altamira a través de la cuenta No. 825614, y para los cinco últimos periodos facturados en los cuales se descontara la diferencia que se haya presentado.

Por otra parte, es necesario normalizar las circunstancias que dieron origen a esta inconformidad, por lo tanto, la entidad entrara a intervenir las fugas detectadas en dicho conjunto cerrado, para evitar así la pérdida del vital líquido, y su intervención como la reparación se cargara directamente al responsable de la domiciliaria correspondiente.

Frente al tema de medidores individuales cuyo análisis determino que no existe confiabilidad en sus registros, estos ya fueron devueltos para que cada uno de los responsables asuma la reposición de equipos por medidores nuevos para lo cual contarán con el término de treinta días, y así en adelante se permitan determinar una medida justa tanto para el usuario individualmente y que de igual forma no coadyuven con la problemática de diferencia en las lecturas arrojadas por el macro medidor, en este mismo sentido comunicamos que se ordenará el retiro de los medidores de los inmuebles que no fueron evaluados, para determinar cuáles de estos presentan de igual manera falencias que determinen la necesidad de su cambio por medidores nuevos.

Por ultimo queremos indicar que por disposición de la entidad y en aras de buscar evitar este tipo de problemáticas derivadas de la medición, máxime en conjuntos cerrados o propiedad horizontal en cuyo interior se puede presentar alteraciones de la red, se ordena el retiro inmediato tanto de la cuenta como del medidor por el cual se registra la medición de todas las áreas comunes de dicho conjunto, en adelante y una vez se tenga el análisis de los medidores restantes que no fueron





SERVICIUDAD ESP

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



evaluados para esta prueba, la diferencia que se registre en la cotejo tanto del Macro medido y la sumatoria total de los medidores individuales, esta será asumida directamente, por el conjunto cerrado Altamira.

Lo anterior con fundamento en los artículos 144, 145, 146 y 149 de La Ley 142 de 1994 y el artículo 14 del decreto 302 de 2000, artículo 3, numerales 3.13, 3.14 y 3.25 del decreto 229 de 2002.

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.

ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

ART. 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.





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



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.

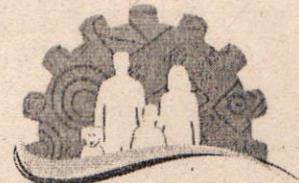
Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación 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. La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio.

Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

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.

Artículo 14. De los medidores. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo





SERVICIUDAD ESP

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



siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, 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 a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3.13. 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.

3.14. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

3.25. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios SERVICIUDAD

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR en todas sus partes lo dispuesto en el acto administrativo No. 345 de fecha 16 de junio de 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido, de ordenar la liquidación de los últimos cinco periodos facturados con la diferencia comparativa entre el macro medidor y la sumatoria de la micro medición individual presentada a través de la cuenta No. 825614, en los cuales se descontará la diferencia que se haya presentado.





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



ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR al área de micro medición de la entidad, realizar las acciones tendientes a normalizar las fugas detectadas en dicho conjunto cerrado, realizar la reparación correspondiente, las cuales se cargarán directamente al responsable de la domiciliaria correspondiente vía factura.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR el retiro de los medidores de los inmuebles que no fueron evaluados, para determinar cuáles de estos presentan de igual manera falencias que determinen la necesidad de su cambio por medidores nuevos, para lo cual se realizará el proceso respectivo, sin que con ello se incurra en violación al debido proceso.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR el retiro inmediato de la cuenta, medidor y acometida por el cual se registra la medición de todas las áreas comunes de dicho conjunto, en adelante este cobro se realizará a través de la cuenta No. 825614.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (22) del mes de agosto del año Dos mil dieciséis (2016).


MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo. VICTOR HUGO GUAPACHA
Líder de PQR,s y Cartera.

Proyecto: JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ
Técnico de la Secretaria General.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy Agosto 30/2016 de la Resolución No. 276 a la señora GLORIA INES RAMÍREZ, identificado con cédula de Ciudadanía No. 42.010.503 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO 42010503
de los/dos

EL NOTIFICADOR

