



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



F. De lo anterior, queda claro que, a pesar de no existir fugas en el sistema hidráulico interno de la vivienda, si existe un factor determinante como es el empalme anti técnico de dos sistemas de abastecimiento de acueducto, hecho que bajo las circunstancias actuales permite la recirculación de fluido de un sistema a otro, lo que ha generado las siguientes situaciones:

- Distorsión en la medición de los consumos y los vertimientos, generando algunas veces consumos excesivos y en otras la devolución de lectura de los medidores.
- Se alteran los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos, lo que nos distorsiona el seguimiento y trazabilidad requerido por la normatividad.
- Aumento de pérdidas de agua de las dos empresas.

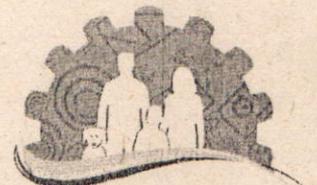
G. Teniendo en cuenta lo anterior y según lo estipulado en el artículo 9.2 de la Ley 142 de 1994 el usuario puede (... "elegir libremente el prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.").

H. De la misma manera, le informamos que según respuesta de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios bajo el radicado No. 20114200090601 del 01-03-2011 y de acuerdo con el concepto SSPD-OJ-2006, no pueden coexistir al mismo tiempo dos contratos de servicios para la prestación de las mismas actividades a un mismo usuario.

I. Que mediante Resolución No. 421 del 27 de julio 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: Confirmar el valor de la factura objeto de reclamación por lo anteriormente expuesto en la parte motiva del presente proveído.**

J. Que el día 8 de agosto de 2016, la señora **PAULA ANDREA AHUMADA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

"Acudo a Serviciudad para que nuevamente se evalúe el cobro excesivo que se me está realizando, su respuesta refiere a que ha habido una distorsión en la medición a causa de que existen dos sistemas de abastecimiento de acueducto sin embargo estos dos siempre han existido y no se habían presentado anomalías de cobro, por lo que solicitamos su colaboración para cobrar lo que en promedio mensual se ha consumido.





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



Así mismo agradecemos por ahora suspender el servicio de Serviciudad a este predio para continuar con el servicio de un solo abastecimiento de agua.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **PAULA ANDREA AHUMADA**, 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 del incremento en el consumo, en el inmueble ubicado en la Carrera 15 No. 56-03 del sector Santa Teresita, que se identifica con la cuenta No. 9579208200.

Que evaluados los motivos que dieron origen a esta problemática, tenemos para el caso, que una vez se realizó el proceso de lectura para el periodo julio de la anualidad 2016, se evidenció índices de desviación significativa, circunstancia que motivo la ejecución de revisión previa por parte de la entidad, para con ello dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149.

De lo señalado en acápite anterior, se presentó como reporte de revisión previa, que esta se había realizado en fecha 6 de 2016, y que internamente no se encontró fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, se reporta además que para el abastecimiento de acueducto en el inmueble tiene dos servicios, uno que se presta por parte de la entidad y otro que se presta por parte del acueducto comunitario del sector, información que se consideró suficiente para con ello proceder el cobro de los registros que allí se dieron.

Que para la fecha 13 de julio de 2016, y ante la reclamación motivada por la peticionaria, se realizó una nueva visita en el inmueble, arrojando como resultado información que indica el inmejorable estado de las redes internas del inmueble como también que se abastece de dos sistemas de acueducto y que dichas redes internamente se encuentran empalmadas, evento que como se señaló en el acto administrativo No. 421 de fecha 27 de julio de 2016, corresponde a un empalme anti técnico que permite la recirculación de las aguas de un sistema a otro, generando distorsión en la medición, como alteración en los parámetros físico químicos y microbiológicos del fluido, además de las pérdidas para nuestra empresa, circunstancia que sirvió como soporte para motivar la respuesta otorgada bajo el acto administrativo indicado y que fue motivo de inconformidad para la señora PAULA ANDREA AHUMADA.

Que evaluados los argumentos del recurso impetrado se observa que a pesar del incumplimiento en la ejecución de la revisión previa como un hecho de carácter obligatorio que ordena la ley, considera el despacho que el efecto de la revisión





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



previa dirección a justificar las causas de la desviación por alto consumo de tal manera que dicha justificación sea el soporte del incremento registrado de tal evento y retomando el caso materia de investigación, vemos que a pesar de determinar bajo este proceso de comprobación que existe un empalme anti técnico que une dos sistemas de abastecimiento de acueducto y que para su control y manejo utilizan llaves de paso, esta no ofrece seguridad total para la intervención en caso de presentarse la recirculación del fluido que afecta directamente la medición como ocurrió en este caso, registros que solo pueden ser avalados o justificados en el evento que se hubiese realizado el retiro del medidor para que en banco de pruebas se hubiese determinado tanto su estado de funcionamiento como la veracidad de los registros de consumo que de allí se obtienen.

Por lo anterior señalado se deja en evidencia un margen muy amplio de duda frente a la justificación de los altos niveles de consumo registrados, que como se explica solo podían ser admitidos bajo la prueba realizada al equipo de medida que allí se encuentra instalado, por esta razón corresponde al despacho modificar en todas sus partes el acto administrativo No. 421 de fecha 27 de julio de 2016, ordenando con ello la reliquidación del periodo objeto de análisis, utilizando para ello una base de consumo promedio que se establece en los registros de consumo de los últimos cinco periodos antes de presentarse el incremento.

Lo anterior con fundamento en los artículos 146 y 149 de La Ley 142 de 1994

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.

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.

Habrán 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





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



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 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.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR en todas sus partes EL ACTO ADMINISTRATIVO No. 421 de fecha 27 de julio de 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte motiva del presente proveído, en el sentido de ordenar la reliquidación de los periodos junio y julio de la anualidad 2016, facturados para el inmueble de ubicación carrera 15 No. 56-03 identificado con la cuenta No. 9579208200 con una base de consumo de 22 metros cúbicos.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (26) 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 Secretaría General.





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



NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 282 a la señora PAULA ANDREA AHUMADA, identificada con cédula de Ciudadanía No. 1.090.148.817 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADOR

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ABEO - ALCANTARILLADO ESP



Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co

**ALCALDÍA DE
DOSQUEBRADAS**
Compromiso de Todos