



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



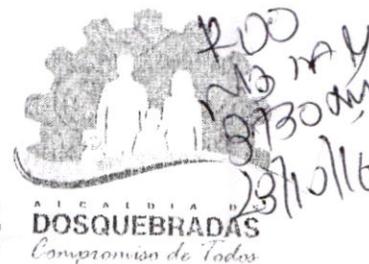
RESOLUCIÓN No. 288
(SEPTIEMBRE 5 DE 2016)

"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 19 de Julio de 2016, radicado bajo No.1839, el Señor **JAIRO PELAEZ TREJOS** presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Manzana 26 Casa 23 Campestre A identificado con la cuenta 9578558200 cuyo contenido es: "Se me haga análisis porcentual del cobro y por el daño causado por un funcionario meses atrás, se me reinstale el contador después de revisado con cargo a la empresa por la arbitrariedad antes mencionada. Conforme al Fallo constitucional es prohibido a las empresas cobrar reconexiones".
- D. Con el objeto de resolver las peticiones elevadas, se realizó investigación en nuestra base de datos encontrando que el área de facturación dando cumplimiento artículo 149 de la Ley 142 de 1994, correspondiente a la investigación por desviación significativa ya que el medidor no registro consumo para el periodo de mayo 2016, por tanto la entidad para darle respuesta ante la detección de índice de desviación significativa ordenó la realización de la revisión previa No 120752 el día 16 de Mayo de 2016, en cuyo informe se registró lo siguiente: "Visita: José Fernando Londoño. Lectura 687, predio solo al momento de la visita. Nuevamente el día 16 de junio de 2016, se realizó visita al inmueble la lectura continua en 687 y el medidor no registra con las llaves cerradas y la señora Amparo Calvo autoriza el retiro del medidor para su respectiva revisión en el laboratorio".





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



- E. Es por esto que para el día 1 de Julio de 2016 se retiró de medidor N° 09-050979, para ser enviado al laboratorio de calibración de la Empresa Empocabal de Santa Rosa para realizar revisión en el laboratorio certificado y que allí se emitiera un concepto sobre el verdadero estado de funcionamiento del mencionado equipo y comprobar la veracidad en sus registros.
- F. De lo anterior, se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad Empocabal, mediante certificado de calibración No. 1756 del 07 de Julio de 2016, que dicho equipo fue calibrado por el método de comparación (recolección) del volumen indicado por el medidor bajo prueba con el volumen indicado en el recipiente (Vr) tomado como patrón, conforme la NTC 1063-3:2007, numeral 5.
- G. Que, de acuerdo a los resultados obtenidos en la calibración, el medidor bajo prueba NO cumple con los errores máximos permisibles establecidos en el numeral 5.2 de la Norma Técnica Colombiana para medidores de agua fría NTC 1063-1:1995. El estado del medidor fue informado mediante comunicación N° 04755 del 12 de julio de 2016, recibido por la señora Amparo Calvo además se devolvió el medidor y se informó las opciones que tiene para el cambio del medidor.
- H. Igualmente se verifico que en el trascurso de este año no han existido reportes de daños o altos consumos que puedan alterar el valor de consumo sólo para los periodos de mayo a julio de 2016 se ha liquidado con el promedio de consumo del inmueble el cual es de 13 metros, teniendo en cuenta inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, 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 lo dispongan los contratos uniformes, aplicando cualquiera de las siguientes alternativas: 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.
- I. Cabe anotar que con base en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, la empresa podrá hacer en cualquier tiempo pruebas rutinarias al medidor y a las acometidas por iniciativa propia, o por petición del usuario, con el objeto de verificar su estado, su funcionamiento y obligarán a cada uno de ellos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, de conformidad con lo previsto en el contrato de condiciones uniformes y en todo caso conforme a las normas y la regulación vigente.





SERVICIUDAD ESP

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



J. Que mediante Resolución No. 433 del 3 de agosto 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: PRIMERO: No acceder a las solicitudes presentadas por el usuario, en razón a lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.**

K. Que el día 19 de agosto de 2016, el señor **JAIRO DE JESUS PELAEZ TREJOS**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION ANTE LA SSPD, argumentando lo siguiente:

"La empresa SERVICIUDAD ESP, no respondió satisfactoriamente el derecho de petición en mención por:

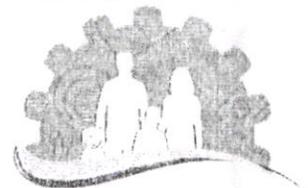
A la empresa nunca se le dio autorización para el retiro del contador.

Un funcionario de la empresa en el mes de abril había realizado con todas las llaves abiertas de la casa y este funcionaba estando en periodo de garantía.

Se hizo reclamación a la empresa por los continuos cobros de reconexión, violando un fallo de la H Corte y la Ley 1480 de 2011, el costo del servicio es muy elevado pues la casa permanece sola la mayor parte del día, nosotros solo estamos en la noche, y la empresa no da respuesta satisfactoria a las peticiones planteadas sobre todo cuando el contador fue comprado hace muy poco y la empresa SERVICIUDAD debe responder por la calidad de los elementos con que presta el servicio".

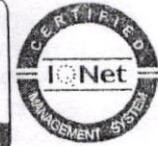
Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **JAIRO DE JESUS PELAEZ TREJOS**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a la inconformidad por la aplicación de una base promedio para el cobro del servicio acueducto debido a las inconsistencias de funcionamiento encontradas en el equipo de medición al igual que el cobro por concepto de reinstalación del servicio para el inmueble de ubicado en la Manzana 26 casa 23 del sector Campestre A del municipio de Dosquebradas, que se identifica con la cuenta No. 9578558200.

Que evaluados los motivos que dieron origen a esta problemática, debemos mencionar que para el periodo mayo de la anualidad 2016, y durante la ejecución del proceso de lectura, en el inmueble motivo de controversia, se evidencio índices de desviación significativa por bajos consumos, evento este que de acuerdo a lo





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



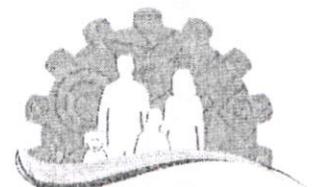
indicado por la Ley 142 de 1994, en su artículo 149, liberó un proceso investigativo al interior del inmueble, cuya finalidad apuntaba a aclarar y justificar las causas de la desviación significativa.

De tal evento se registró en el acta de revisión previa no. 120752, que el día 16 de mayo de 2016, se encontró el inmueble completamente solo y que la lectura registrada por el medidor al momento de la visita era 687, que posterior a esto y ante una nueva programación de visita en fecha 16 de junio de 2016, se indicó que la lectura registrada por el medidor en esta nueva visita era 687, igual a lo anotado en visita anterior, se evidencia además que el medidor no registra consumo, situación que conllevó al retiro del equipo, evento que se realizó presuntamente bajo la autorización de la señora AMPARO CALVO, para que posterior a ello, este equipo fuera enviado al banco de pruebas para su respectiva revisión.

De lo indicado en el acápite anterior, se señaló en el certificado de calibración emitido, que el equipo no cumple con los estándares de medición establecidos por la norma NTC 1063-1 de 1995, por lo tanto, el medidor no es apto para el fin que se requiere y por ende no puede ser instalado en el inmueble nuevamente.

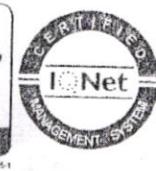
Posterior a este evento y luego de determinar la inconformidad del equipo para cumplir con su función, en fecha 12 de julio de 2016, se envía comunicado al inmueble, informando el resultado de la revisión y la necesidad de la instalación de un nuevo equipo de medición, que permita en adelante obtener registros de consumos reales que se den al interior del inmueble, de este evento se tiene que en fecha 15 de julio de 2016, una vez se procedió realizar la entrega del equipo a los ocupantes de inmueble, se presentó negativa por parte de estos para recibir el mencionado, a lo cual se dejó registro de fecha, nombre de la persona que atendió, y la hora en que se presentó el funcionario de la entidad.

Que frente a lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta las circunstancias que dieron origen a esta problemática, se hace necesario mencionar, que la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, otorga alternativas necesarias para poder llevar a cabo los cobros correspondientes con una base de consumo promedio, en los eventos que se presenta alteraciones tanto de redes como de los equipos de medición que no permiten definir una base de consumo real, es por esto que ante la situación que se presentó y al establecer las inconsistencias para obtener una medida precisa se procedió a registrar y facturar dicha base de consumo obtenida de los registros de periodo anteriores del mismo inmueble tal como indica la Ley, hasta tanto se proceda por parte del recurrente a realizar el aporte de un equipó





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



nuevo que cumpla con las características técnicas exigidas por la entidad para tal fin, y que permita obtener rangos de consumo real; ahora bien, referente a los argumentos esbozados por el recurrente, se observa que en el desarrollo del proceso investigativo, no se realiza un procedimiento que conlleve al anuncio por parte de la entidad hacia el usuario, informando las anomalías indicadas en el medidor, para que se permita su retiro y posterior revisión, y por el contrario se procede a nuestro entender, de una manera no ajustada a las determinaciones de la norma en esta materia, pues necesario en estos casos dar información detallada al usuario de los procedimientos a realizar por la entidad, dentro del procedimiento de investigación por desviación significativa.

Por lo anterior indicado, corresponde al despacho otorgar favorabilidad frente a las pretensiones realizadas por el recurrente, ordenando el retiro de los cobros aplicados para la cuenta No. 9578558200, tanto por concepto de retiro y reinstalación del equipo de medida, como de reconexión del servicio, adicional a lo anterior, se ordena de igual forma la instalación de un equipo de medición nuevo por parte de la entidad, sin cargo alguno al usuario.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el numeral 2.7.1. de la **CIRCULAR EXTERNA SSPD 006 DE 2007, para efectos de garantizar el debido proceso.**

Si como resultado de la visita (previa, técnica o de rutina), se retira temporalmente el medidor y conforme a la revisión técnica hecha por el laboratorio, se determina que es necesario el cambio definitivo del medidor, esta situación deberá ser informada por escrito al usuario o suscriptor anexando el informe técnico emitido por el laboratorio que realiza la revisión y calibración de los medidores acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC.

Mediante Circular 006 del 2005, la Superintendencia ratificó que la verificación de la calibración de los medidores debe hacerse en un laboratorio debidamente acreditado por la SIC. Al respecto precisó que:

"Teniendo en cuenta lo anterior, los prestadores de servicios públicos que determinen la existencia de una anomalía en el equipo de medida y pretendan deducir responsabilidad al usuario con base en el certificado de calibración que emita un laboratorio, obligatoriamente deben utilizar como medio de prueba los certificados expedidos por un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio (4)"





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



El usuario dispondrá de un (1) periodo de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, el prestador procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994..

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 periodos 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 lo dispuesto en el acto administrativo No. 433 de fecha 3 de agosto de 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte motiva del presente proveído, en el sentido de ordenar el desmonte total de los cobros asignados a la cuenta No. 9578558200, por concepto de retiro e instalación de medidor reinstalación del servicio.

NO SEO REXLTO

ARTICULO SEGUNDO: ORDENAR la instalación de un equipo de medición nuevo en el inmueble sin cargo al usuario.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (5) del mes de septiembre del año Dos mil dieciséis (2016).


MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo. VICTOR HUGO GUAPACHA
Lider 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. 288 al señor JAIRO DE JESUS PELAEZ TREJOS, identificado con cédula de Ciudadanía No.14.876.282 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

002-11-11

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADOR