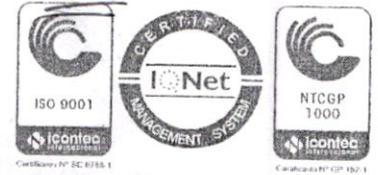




SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



RESOLUCIÓN No. 306
(SEPTIEMBRE 26 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 en fecha 04 de agosto de 2016, el señor JUAN CARLOS MEJIA usuario del predio ubicado en la carrera .2 No. 1 536 lote 5ª Centro Logístico, identificado con cuenta No. 832447, presentó reclamo verbal radicado con el número 19596, cuyo contenido era el siguiente: Alto consumo.
- D. Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente, la cual arrojó como resultado lo siguiente: Mediante visita efectuada el 8 de agosto de 2016, se hizo revisión del predio verificando que todo está bien, no se encontraron fugas el medidor con todo cerrado no registro consumo.
- E. de acuerdo a lo anterior se puede determinar que el consumo registrado por el medidor es el consumo real ya que no existe ninguna evidencia que nos permita determinar que haya una fuga ya sea imperceptible o perceptible

Artículo 146. “La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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



F. Que mediante Resolución No. 467 del 23 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: Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.**

G. Que el día 7 de septiembre de 2016, el señor **JUAN CARLOS MEJIA RESTREPO**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

"Después de recibida la notificación de la resolución referenciada, consideremos, que debe ser revisada nuevamente teniendo en cuenta que:

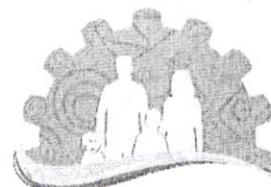
El valor cobrado en la factura No. 266278317, motivo del reclamo, corresponde al periodo de consumo del mes de junio, durante este periodo no hay fugas que puedan generar este consumo y si observa el promedio de la estación de servicio(27mts3), ese consumo es imposible de consumir.

En revisión realizada por funcionarios de Serviciudad, se constató que todo está bien y no hay fugas".

Consideramos importante hacer revisión del medidor por que puede ser falla mecánica del mismo.

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente JUAN CARLOS MEJIA, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a la inconformidad por el aumento en el consumo registrado para el inmueble de ubicado Carrera 2 No. 1 536 LT 5 A CENTRO LOGISTICO, bomba, del municipio de Dosquebradas, que se identifica con la cuenta No. 832447.

Que evaluados los motivos que dieron origen a esta problemática, debemos mencionar que para el periodo junio de la anualidad 2016, y durante la ejecución del proceso de lectura, en el inmueble, se evidencio índices de desviación significativa por altos consumos, evento este que de acuerdo a lo indicado por la Ley 142 de 1994, en su artículo 149, libero un proceso de investigativo al interior del inmueble, cuya finalidad buscaba aclarar y justificar las causas de la desviación significativa.





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



De tal evento se registró en el acta de revisión previa No, 123024; realizada en fecha 13 de julio de 2016, la existencia de una fuga de carácter perceptible en el tanque del inodoro, circunstancia que motivo el cobro de los registros presentados por el medidor en este periodo.

Aunado lo anterior, y para la fecha 4 de agosto de 2016, se presentó reclamación por parte del peticionario JUAN CARLOS MEJIA aduciendo, que en la revisión anterior, dice que tenía un rebose, pero manifiesta que eso no era para que registre tanto consumo, por lo que se generó una nueva orden de revisión en la que se informó que para esta ocasión no se encontró fuga alguna en el sistema hidráulico y que el medidor no registra consumo con todas las llaves internas cerradas, hecho que motivo que se confirmara los valores facturados con ocasión de los registros obtenidos del equipo de medición.

Que, frente a la inconformidad presentada en el documento tentativa de recurso, considera el despacho que dicho procedimiento debió de tener un manejo distinto, pues la norma direcciona el ejercicio de revisión previa, como un procedimiento necesario para identificar y justificar la causa de la desviación significativa, por lo tanto al considerar la evidencia de la existencia de un fuga de carácter perceptible, que pudiese estar alterando los registros de consumo de manera incontrolada en el inmueble, estos no pueden dejar margen de error en la prueba, máxime si se tiene en cuenta el volumen de fluido que se registró, por lo que era necesario la evaluación del medidor en banco de pruebas para con ello determinar si que efectivamente estos si correspondían a la realidad.

Dicho lo anterior, se considera entonces que las pruebas realizadas bajo la revisión previa, no son suficientes para considerar la justificación de las causas que dieron origen al alto consumo en el inmueble, por lo tanto y al no cumplirse con el cometido primordial señalado en la Norma, esto es el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, corresponde al despacho ordenar que se modifique en todas sus partes lo determinado bajo el acto administrativo 467 de fecha 23 de agosto de 2016, en el sentido de ordenar la reliquidación del periodo objeto de investigación, con una base de consumo promedio, correspondiente a los últimos cinco periodos antes de presentarse el alto consumo.

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





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



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.

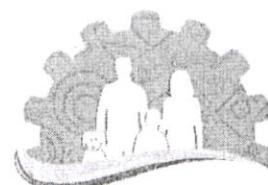
Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación 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 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 lo dispuesto en el acto administrativo No. 467 de fecha 23 de agosto de 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte motiva del presente proveído, en el sentido de ordenar la reliquidación del periodo objeto de investigación con una base de consumo promedio.





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



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (26) del mes de septiembre del año Dos mil dieciséis (2016).

Mauricio Rodas

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.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy Sept 29 / 2016 de la Resolución No. 306 al señor JUAN CARLOS MEJIA RESTREPO, identificado con cédula de Ciudadanía No.10.126.299 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

Juan Carlos Mejia Restrepo
 EL NOTIFICADO 25162116

José Alberto Arias Flórez
 EL NOTIFICADOR

