



SERVICIOS DE AGUA POTABLE

Empresa Industrial y Comercial del Estado
CALLE 100 # 100-1
BOGOTÁ, D.C.



RESOLUCIÓN No. 007 (Enero 12 de 2016)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN"

El Gerente de SERVICIOS DE AGUA POTABLE y SANEAMIENTO, EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 y

- A- Que el Gobierno Nacional por medio de la Ley 1773 de 2014, estableció el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y
- B- Que la mencionada ley en su artículo 153, numeral 1º, establece el derecho de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a presentar quejas, peticiones y recursos de reposición de sus servicios.
- C- Que en fecha 20 de octubre de 2015, el Señor **SEBASTIÁN GARCIA** identificado con cédula de ciudadanía No. 9570200730, presentó recurso de reposición con el número 18776 cuyo contenido era el siguiente: Resolvió con
- D- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 153 de la Ley 1773 de 2014, el día 3 de diciembre de 2015, el Gerente de SERVICIOS DE AGUA POTABLE y SANEAMIENTO, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, resolvió con el número 18776, en el cual se sugiere al usuario de los servicios públicos domiciliarios de agua potable que se le sugiere al usuario de los servicios públicos domiciliarios de agua potable la fuga.
- E- Lo anterior se fundamenta en el artículo 153 de la Ley 1773 de 2014, que establece que no uno de sus períodos de facturación, el consumo de agua se cobrará con base en los períodos anteriores o en los de iguales en circunstancias similares o en otros 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 real.
- C- Que mediante Resolución No. 658 del 9 de Diciembre de 2015, emanada de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a revocarse la petición elevada, acto administrativo con el que ordenó en la parte resolutiva lo siguiente: **PALMERO**; ratificar los períodos de octubre y noviembre con 6 m³, de acuerdo a lo expuesto



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.004.609-1
NUJR 1-881700002



anteriormente en la parte motiva del presente proveído. **SEGUNDO:** informar al área de facturación para que liquide el periodo de diciembre con 6³. **TERCERO:** El usuario deberá a la mayor brevedad posible corregir el daño en la red interna de acueducto y de esta manera normalizar el consumo de agua potable; se recomienda dejar la llave de paso cerrada con el fin de evitar el desperdicio continuo del preciado líquido y generar grandes daños en su predio.

D- Que el día (21) de diciembre de 2015, el señor **JHOAN SEBASTIÁN GARCIA CARDONA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, argumentando lo siguiente.

**Numeral tercero de la Resolución No. 0659 del 9 de diciembre de 2015, que establece:*

El usuario deberá a la mayor brevedad posible corregir el daño de la red interna de acueducto y de esta manera normalizar el consumo del agua potable; se recomienda dejar la llave de paso cerrada con el fin de evitar el desperdicio continuo del preciado líquido y generar grandes daños al predio.

La norma señalada, resuelve sin ningún fundamento, que se debe corregir el daño de la red interna de acueducto, la cual según SERVICIUDAD ESP, presenta una fuga de acuerdo a la revisión con geófono No. 1473 del 3 de diciembre de 2015 que llegó a la siguiente conclusión:

No fue posible detectar la fuga ya que esta es mínima y no es posible detectarla con el geófono, se debe sustituir la tubería galvanizada, se le sugiere al usuario que busque otros medios o sectorice con el fin de ubicar la fuga.

La empresa esta en la obligación ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga, a partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas.

Si se interpreta la norma correctamente, es clara la obligación que tiene la empresa de colaborar al usuario a detectar el sitio y la causa de la falla, lo cual no esta ocurriendo en este caso, por cuanto simplemente se esta diciendo que hay una fuga pero no han logrado detectarla con los medios técnicos que cuenta - geófono .

Se dice que al no poderse detectar la fuga es por que la misma es mínima, es decir, se llega a la conclusión que hay fuga sin argumentar de manera técnica la existencia de la misma, sumado a esto la inquietud que genera una fuga mínima puede llegar a multiplicar por 10 el consumo, el cual paso de 6 metros cúbicos a 60, cantidad de agua que en este caso tal que se estuviera filtrando afectaría el predio, lo cual no esta ocurriendo.

Ugarc



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NT. 816.001.609-1
NUJIR 1-661700002



La solución que brinda Serviciudad es que debe cambiar la tubería en su totalidad por que esta es galvanizada, sin embargo, nuevamente no argumenta de manera técnica como este tipo de tuberías puede influir en la fuga o daño que se presenta o en la detección del mismo.

Al establecer entonces que se debe corregir el daño en el cual Serviciudad no ha logrado establecer, incumpliendo al deber legal de colaborar en la detección del sitio y la causa por cuanto únicamente recomienda cambiar la totalidad de la tubería, se esta incumpliendo a la normatividad vigente en materia de servicios públicos por cuanto no se están contemplando otro tipo de soluciones, ya que únicamente sugiere sin fundamento la mas drástica sin contemplar los perjuicios que la misma pueda causar al local comercial que allí funciona.

Finalmente solicito a ustedes realizar nuevamente, cumpliendo con su deber legal, una nueva revisión exhaustiva a toda la red interna del predio en mención, además de informar de manera clara y fundamentada que daños se presentan y que medidas se deben tomar para solucionar los consumos excesivos.

Por ultimo será pertinente revisar que no exista una conexión fraudulenta a la red interna del predio en mención por que lo contemplamos como una posibilidad.

En tal sentido les solicito respetuosamente revocar tal apartadò de la resolución y proferir una en el sentido de seguir colaborando a detectar el sitio y la causa de la fuga para emprender las acciones que estime pertinentes, las cuales se encuentran motivadas y fundamentadas en conceptos técnicos y no en conjeturas ."

Que analizado el recurso, se quiso realizar un observación de los pormenores y sucesos que se presentaron en el desarrollo del caso, y así presentar consideraciones pertinentes frente a una problemática que se origina a partir de la solicitud de una revisión con geófono en el inmueble de ubicación Carrera 16 No. 25-116 sector Balalaika el que se identifica con la cuenta No. 9578202700.

Que frente a lo anterior, es preciso mencionar, que para el periodo octubre de la anualidad 2015, se detecto en el inmueble índices de desviación significativa por altos consumos, circunstancia, que de acuerdo a lo señalado por la norma, esto es artículo 149 de la ley 142 de 1994, obliga a la entidad a realizar una revisión previa para con ello identificar y justificar las causas que ocasionaron el incremento porcentual del consumo.

De lo anterior se tiene que para la fecha 10 de octubre de 2015, mediante la visita No. 113239, se procedió a realizar la mencionada revisión previa, hecho del cual se obtuvo que al interior del local todas sus redes operan normalmente y que el medidor sigue girando con todas las llaves internas cerradas suceso que evidencia la existencia de una falla de carácter imperceptible, hecho por el cual se procedió a realizar la liquidación correspondiente en la facturación y se sugirió a quien presencio la visita que debía solicitar el servicio del geófono para con ello ubicar el lugar de la fuga.

Uggo



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NT. 816.001.809-1
NUIR 1-661700002



Que para la fecha 23 de noviembre de 2015 y mediante solicitud verbal No. 18778, realizada por el señor JHOAN SEBASTIÁN GARCIA CARDONA, se procedió a programar revisión con el geófono, hecho que no arrojó un resultado positivo en lo correspondiente a la ubicación de la falla debido al alto flujo vehicular que pasa frente al local, evento que altera los sensores del equipo, dado que estos ubican las fugas por la incidencia de ruido que se genera en el escape del fluido; ahora bien, dada la circunstancia que se señala se sugirió al usuario, que era pertinente realizar el cambio de tubería interna, dado que se identificó que buena parte de esta era en tubería galvanizada, la cual lleva muchos años instalada y es susceptible de deterioro producto de la corrosión.

De lo anterior se evidencia pues que no existe razón en las apreciaciones presentadas por el recurrente, pues esta entidad en aras de dar cumplimiento a la Ley y por ende satisfacer las necesidades del usuario, dispone para estos casos de personal idóneo y elementos que avala la ley para la identificación de este tipo de fallas, los cuales en ciertos eventos suelen ser afectados por factores externos como sucedió en este caso, por lo tanto consideramos que no se puede bajo ningún contexto insinuar que las sugerencias y disposiciones emanadas de esta entidad son basadas en supuestos y conjeturas que no fueron objeto de análisis tanto técnico, como legal.

Para SERVICIUDAD ESP, es claro que las disposiciones de carácter normativo son de estricto cumplimiento, pero conocemos de igual forma que para algunos casos existen factores externos tal como se menciona en el acápite anterior, que de cierta forma limitan el normal ejercicio de algunas actividades inherentes a la prestación del servicio; es por esto que en el afán de solucionar estos eventos se elevan sugerencias al usuario, previo análisis técnico tal como se presentó en este caso, la cual fue atendida correspondientemente según lo manifestó el señor CARLOS HUMBERTO VELEZ, en la segunda visita realizada al inmueble en fecha 8 de enero de 2016, quien indicó que esta se había cambiado el 6 de enero del presente año y donde se evidenció que todo estaba en perfecto estado y que el medidor no seguía registrando consumo cuando los dispositivos terminales estaban cerrados.

Por todo lo anterior considera el despacho que esta entidad realizó un ejercicio pertinente, ajustado a la norma y cumpliendo con los requerimientos técnicos necesarios para con ello dar una solución definitiva a una circunstancia que como se menciona en el inicio, se desprende de una falla de tipo imperceptible, que venía presentando afectación directa sobre los registros de consumo del local, y que dadas las circunstancias ya habían sido intervenidas en favorecimiento del recurrente en términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

ART. 146. de la Ley 142 de 1994—Las 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



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



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. 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.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes el acto administrativo No. 659 del 9 de diciembre de 2015, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: CONCEDER el recurso de apelación interpuesto, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual se remitirá copia de lo actuado.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (12) del mes de enero del año Dos mil dieciséis (2016).

VICTOR HUGO GUAPACHA MONTOYA
Subgerente Comercial y de Mercadeo (E)



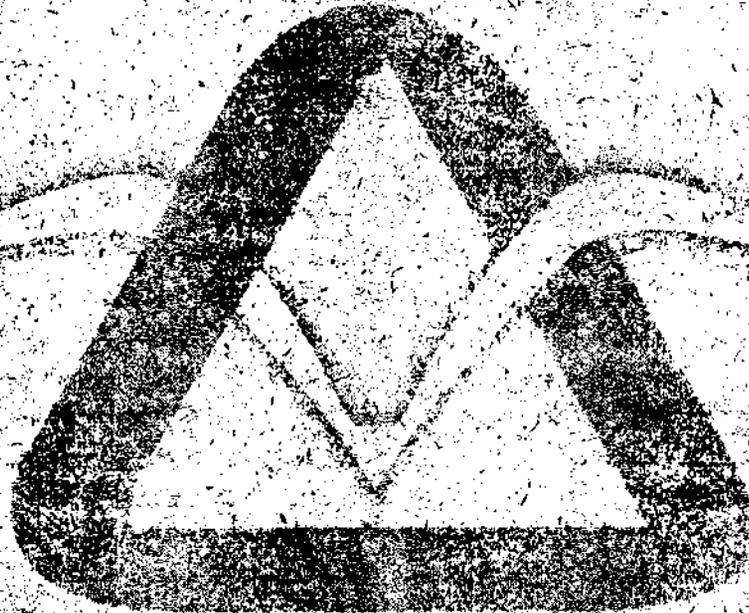
SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT: 816.001.639-1
NUP: 1-661700002



NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 697 al señor **JHOAN SEBASTIÁN GARCÍA CARDONA**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 1.112.784.8119, a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO _____

EL NOTIFICADO _____



SERVICIUDAD

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO