



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



RESOLUCIÓN No. 123
(MARZO 7 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 Capitulo 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 N° 65 del 12 de Enero de 2016, la señora ALEXANDRA RIVERA SÁNCHEZ, presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Manzana 6 Casa 31, sector Los Olivos identificado con la cuenta No. 812267, en el cual solicita lo siguiente: “Por favor detener el retiro y cambio del medidor de agua de mi casa ubicada en la manzana 6 casa 31 barrio los Olivos, cuenta 812267. Según acta de visita del 5 de enero de 2016 elaborado por el funcionario, “supuestamente” encontró que el medidor estaba frenado, situación que me extraña muchísimo porque el servicio dentro de la casa ha estado funcionando de manera normal. Considero que este procedimiento es un atropello contra el debido proceso y una vulneración a mi derecho de informarme de la veracidad de dicho daño, sobre todo para tomar la decisión del cambio, La empresa debió informarme como propietaria acerca de la visita y yo debí haber sido notificada para estar presente el día de la revisión. Por lo anterior y amparada por la ley 1755 de 2015 que me garantiza el derecho de petición como instrumento para hacer valer mis derechos, presento ante ustedes esta petición con el fin de que se detenga dicho cambio y se haga de nuevo todo el procedimiento de revisión pero con mi presencia”.
- D- Que con el fin de brindar claridad a los antecedentes que rodean esta situación le manifiesto que Serviciudad ESP tiene la responsabilidad investigar las desviaciones altas o bajas en los consumos registrados por el medidor antes de realizar la facturación en cumplimiento del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 correspondiente a la investigación por desviación significativa, por lo tanto para el periodo de octubre de 2015 el medidor de



su inmueble no registro consumo y la entidad para darle respuesta a la detección de índice de desviación significativa ordenó la realización de la revisión previa No 113120 el día 15 de Octubre de 2015, en cuyo informe se registro lo siguiente: "visita: Álvaro Loaiza lectura 1731 se abrió llave terminal y se noto que el medidor esta frenado dentro del predio todo sella bien, atiende la visita María Aguilera".

- E- Es importante aclarar que la observación ocular que realiza el funcionario de que el medidor no registra consumo y/o que está frenando, no es una prueba suficiente para determinar la desviación de bajo consumo que existió en el periodo mencionado en el inmueble, la empresa siempre debe demostrar la causa de la desviación con pruebas técnicas idóneas, es por esto y teniendo en cuenta los procesos internos que consisten en remitir dicha información al área de micromedición para que esta adelante el procedimiento en el cual se le informa al usuario por medio de un oficio que se envía a la dirección donde se presta el servicio manifestándole la necesidad de retirar el medidor y enviarlo a un laboratorio certificado, al momento de recibir el resultado se informa de la misma manera, en su caso dicho procedimiento se cumplió y fue informado a la usuaria Adriana Galeano.
- F- Revisada la base de datos se encontró que el día 5 de enero de 2016 se retiro el medidor y se envió a la Empresa Empocabal, para que se le realizara revisión en laboratorio certificado y que de allí se emitiera un concepto sobre el verdadero estado de funcionamiento del mencionado equipo y comprobar la veracidad en sus registros. Se informo por parte del laboratorio de medidores de la Entidad Empocabal, mediante certificado de calibración No. 0023 que dicho equipo No cumple con los errores máximos permitidos, establecidos por la norma NTC 1063-1 numeral 5.1 Errores máximos permisibles.
- G- Cabe anotar que empresa dio cumplimiento al debió proceso dentro del procedimiento de sobre el control al funcionamiento de los equipos de medida, 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".
- H- Igualmente como lo dispone el artículo 14.31 de la Ley 142 de 1994, suscriptor es toda persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. A su vez, el artículo 14.33 de la misma ley señala que usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio



- público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- I- “Si bien el régimen de servicios públicos acoge los términos de propietario y tenedor, su definición está prevista en el Código Civil. De manera que, según el artículo 775 del Código Civil tenedor es quien tiene una cosa reconociendo dominio ajeno. En consecuencia, un arrendatario tiene la calidad de tenedor. “Por lo anterior, la solidaridad de que trata el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, que se presenta dentro del contrato de condiciones uniformes entre el propietario del inmueble, suscriptor y usuario del servicio no solo se predica en las obligaciones contractuales sino en los derechos que por el mismo se contraen.
- J- Finalmente 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 por los servicios y fijando la obligación de implementar programas de instalación de medidores de consumo a todos los usuarios, lo cual sólo se consigue, por principio, a través de la medición individual del consumo”. Por tanto se hace necesario el cambio del medidor.
- M- Que mediante Resolución No. 48 del 27 de enero de 2015, 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 proceso de cambio del medidor por sobre el control de funcionamiento del medidor en los términos establecidos. SEGUNDO: Se procederá a informar al área de micromedición para que a partir de la notificación de la presente resolución adelante el debido proceso sobre el cambio del medidor para la cuenta 812267. TERCERO: Le informo que para hacer el cambio de suscriptor en nuestra base de datos debe presentar fotocopia de la cedula y certificado de tradición actualizado.**
- N- Que el día (19) de febrero de 2016, la señora **ALEXANDRA RIVERA SANCHEZ**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente.

“Insisto que el procedimiento realizado por el equipo técnico que revisa los medidores de agua en los predios ha sido indebido e ilegal.

Mi pregunta inicial es: ¿qué motivó a que ustedes se fijaran precisamente en el medidor de mi casa para iniciar una revisión previa y no realizar el procedimiento en las demás casas cercanas.



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



Despertada la suspicacia de lo anterior , se suma el indebido procedimiento realizado, percibido por la propietaria del inmueble y usuaria del servicio.

Durante los seis meses de enero a junio, el inmueble estuvo desocupado por motivo de reparaciones locales y albañilería, así lo pueden confirmar mis vecinos, el consumo obviamente disminuyó de manera considerable sin embargo si hubo algunos consumos mínimos en algunos meses y en otros fue de cero consumo.

El 18 de agosto de 2015 hubo visita técnica en el cual debió confirmarse lo anterior, también en visita según acta de revisión crítica No. 110905 las cosas estaban bien en relación con el medidor el abastecimiento y los consumos en la factura aparecieron normales entre julio y el primero de diciembre fecha a partir de la cual la casa vuelve a quedar desocupada hasta el día de hoy, es de aclarar que algunos de los consumos aparecen a razón de visitas esporádicas al inmueble para aseo o alguna reparación pero no ha habido consumo constante desde el primero de diciembre hasta la fecha..

Seguramente lo anterior llamo la atención de los analistas de los consumos de los medidores y de manera ligera supusieron un daño y no que el inmueble podía estar desocupada (primera irregularidad: no se cercioraron del porque real del bajo consumo).

Por razón de lo anterior SERVICIUDAD realizó otra visita encontrando el inmueble desocupado procedieron a hacer de nuevo revisión externa y esta vez para determinar que el medidor debía ser retirado para revisión técnica como efectivamente lo hicieron el 5 de enero de 2016, sin que la dueña del inmueble fuera avisada (primera presunta ilegalidad : La empresa Serviciudad debió proceder a notificar directamente a la dueña del inmueble y cerciorarse del recibido de las diferentes notificaciones y no dejar documentos con los vecinos, pues es a la luz de la lógica, toda una irresponsabilidad. A la propietaria del inmueble le fue vulnerado el derecho al debido proceso a la luz de la interpretación de la norma.

Aquí se debe contemplar una parte del marco jurídico de la resolución 413 del 22 de diciembre de 2006, en el artículo 12, de la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, que Determino lo siguiente.

Artículo 12º. Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el



SERVICIUDAD ESP

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



proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico con antelación de mínima de tres días hábiles indicando la fecha y el momento del día mañana o tarde durante el cual se realizara visita. En el caso de visita técnica tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria en el equipo de medida o para evitar el perjuicio mayor de los usuarios relacionados en la continuidad y calidad del servicio, el periodo de antelación al que hace referencia el inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

Segunda irregularidad, así pues sin informar debidamente a la propietaria del inmueble (ya que el inmueble estaba desocupado al momento de la entrega de la notificación y el día del retiro del medidor) Serviciudad procedió a retirarlo levantando acta No. 45940. Esto fue para la usuaria y propietaria del inmueble un verdadero atropello.

¿Por qué urgía retirar el contador de una casa que estaba desocupada y que no representaba urgencia manifiesta?

Pido por favor respuesta a este interrogante, también.

Posteriormente y pasados 10 días calendario, a pesar de que Serviciudad había recibido tres días antes (12 de enero) de la remisión de devolución del medidor (15 de enero) , un derecho de petición de la usuaria aclarando términos y aspectos y en donde se solicitaba la detención del retiro y revisión del medidor no por haberse dado el debido proceso, se continuo con el procedimiento arbitrario y se realizo en laboratorio la calibración el día 13 de enero.

En este momento el procedimiento (que como usuaria considero indebido) puedo suponer que la empresa no cumplió con la normatividad mínima de las visitas técnicas, puede no estar cumpliendo con la normatividad relacionada con la revisión y calibración de medidores, generándose así desconfianza en los resultados obtenidos, motivos que me conlleva a considerar elevar este caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para adelantar investigación que permita entre otros asuntos, identificar si mi caso es similar a otros en los que a una casa desocupada y sin debida notificación del propietario, le practican pruebas técnicas sin cumplir con la normatividad.



SERVICIUDAD ESP

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



Segunda presunta ilegalidad. El día 15 de enero de 2016 fue despachada notificación de devolución de medidor resultado de revisión técnica y el medidor reincidiendo Serviciudad en grave error al entregar notificación con equivocación en nombre de usuario y entregándolo a una persona de la que no se podía confirmar que pudiera dar aviso a la propietaria del inmueble. La usuaria. La usuaria fue perjudicada en el sentido que dicha persona que recibió la notificación no aviso a tiempo para interponer en los periodos establecidos.

A la luz de la norma ¿Cómo explica Serviciudad la circunstancia actual con la propietaria del inmueble y el siguiente contenido de la norma? "No puede el prestador dejar al usuario en servicio directo ya que esto es violatorio del derecho a la medición y en tal caso configuraría una violación al debido proceso". "A menos que medie autorización escrita del suscriptor a usuario, el prestador incurre en violación al debido proceso si deja al usuario definitivamente con el medidor temporal" (art. 12 resol.006de 2007).

Tercera presunta ilegalidad, No se cumplió por parte de Serviciudad con lo reglamentado por en la resolución para la elaboración del acta pues el inmueble estaba desocupado y la propietaria usuaria no había sido debidamente notificada, en el acta de retiro consta que la casa estaba desocupada.

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipo de medida por el prestador deberá.

Será efectuada por el empleado contratista, quien se identificara mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador en el que se precise el numero telefónico del prestador, para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.

Dejar registro de lo sucedido durante la visita en un acta de instalación o acta de revisión del medidor, según el caso en que se haga constar, el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario suscriptor o su representante o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

Fecha de la visita, Hora de inicio, y finalización de la diligencia
Características generales de la conexión y de los equipos de medida





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



Cantidad y serie de los sellos de seguridad de instalación

Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble

Lectura inicial del registro del medidor, cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente.

Datos sobre la propiedad de la conexión y del equipo de medida.

No. De serie del certificado de calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el numero de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de industria y Comercio.

Nomenclatura del inmueble

Nombre y Cedula de quien realiza la visita y quien lo atiende.

Observaciones sobre el estado del equipo de medida Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.

Cuarta presunta ilegalidad. Dice también la citada resolución

“ En relación con este tema la Corte Constitucional en Sentencia T-270 del 129 de marzo de 2004, expreso que: (...)Sobre el particular debe recordarse que si el acta de detección se constituye en acta de irregularidades y prueba en contra del usuario la misma debe ser diligenciada en su integridad como garantía de imparcialidad de la revisión y la determinación precisas de las personas que intervinieron en ella. Así en el acta debe constar el nombre, la firma, y la cedula de ciudadanía de las personas que como usuarios o como testigos intervienen en la revisión, no obstante si el usuario se niega a firmar, los funcionarios de la empresa de servicios públicos deberán dejar la constancia correspondiente explicando las razones que motivaron la no suscripción del acta por parte del usuario lo anterior a afectos de que clara y ampliamente quede garantizado el derecho de defensa y el debido proceso del administrado..

“(....), petición

Por lo anterior y sintiéndome afectada por el indebido proceso y no conforme con la respuesta al derecho de petición con numero de radicado 00065 del 12 de enero de 2016 mediante la resolución No. 0048 del 27 de enero de 2016 por parte de Serviciudad presento este recurso de reposición en el cual solicito.

Reconocer por escrito que hubo errores de procedimiento.





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



Por lo anterior considerar dicho procedimiento ilegal y nulo

Reconocer daños y perjuicios a la usuaria.

Repara a la propietaria usuaria mediante la reparación gratuita de su actual medidor, el cual solo presentaba un no cumple según prueba de laboratorio de calibración de medidores.

Proceder a instalar medidor reparado y dar garantía escrita de calidad de la reparación.

Estipular mediante resolución de Serviciudad, directrices para los casos de las casa desocupadas al momento de realizarse revisiones técnicas o de cualquier índole diferente a la entrega de facturas.

Realizar este tipo de acciones directamente con los propietarios del inmueble o de sus apoderados /representantes y no con arrendatarios.

Actuar con celeridad en este caso y dar respuesta y solución pronta."

Que analizado el recurso, se observa que la resolución 0048 del 28 de enero de 2016 se notificó por aviso mediante comunicado 00002 de fecha 5 de febrero de 2016, por lo tanto se considera surtida un día posterior a su entrega, esto es siete (7) de febrero de 2016, el recurso fue interpuesto el día (19) de febrero de 2016, es decir que el recurso fue interpuesto diez (10) días posteriores a la notificación; hecho que contraviene en lo señalado por el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, que prescribe en el numeral 1 *como requisito que debe reunir los recursos: Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido* (subrayado fuera del texto).

En el caso materia de decisión se determina entonces que existe razón suficiente para que se imponga el rechazo; de acuerdo a lo preceptuado por el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que Expresa: "...Rechazo del Recurso: Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo; contra el rechazo procede recurso de queja..."

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: RECHAZAR el recurso interpuesto por la señora **ALEXANDRA RIVERA SANCHEZ**, identificada con Cedula de Ciudadanía No. 42.115.242, conforme a lo preceptuado en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución. Contra el rechazo procede el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario.





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



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (7) del mes de marzo del año Dos mil dieciséis (2016).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.Bo. **VICTOR HUGO GUAPACHA MONTOYA**
Profesional en Derecho.

Proyecto. **JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ**
Técnico grado 1, secretaría General.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 123 a la señora **ALEXANDRA RIVERA SANCHEZ**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 42.115.242. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO