



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



RESOLUCIÓN No. 139
(MARZO 22 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 8 de Febrero de 2016, radicado bajo No. 0312, El Señor HUMBERTO BEDOYA VALENCIA presentó solicitud respecto inmueble ubicado en la Manzana 9 Casa 28 Bosques de la Acuarela Etapa III, identificado con la cuenta No. 12752 en el cual solicita lo siguiente: “Solicita que se compruebe que el medidor de mi casa de habitación está funcionando mal, que se verifique por medio de un laboratorio acreditado por la superintendencia de industria y comercio, que no se cambio el medidor hasta tanto se certifique por este laboratorio que esta malo, y si se va a retirar de mi residencia, me deben respetar el debido proceso a que tengo derecho, con la respectiva cadena custodia para el mismo”.
- D- Que con el fin de brindar claridad a los antecedentes que rodean esta situación le manifiesto que para el día 3 de febrero del presente se le envió oficio en el cual se le explicaba los pormenores de la situación actual de su medidor, la clase de tecnología además de las tecnología que más recientes que existen, para lo cual se le concedía un plazo de 30 días calendario para manifestar el medio a través del cual usted deseaba adquirir el medidor.
- E- Que como se menciona en el oficio, su medidor es obsoleto tecnológicamente, por dos características: La precisión en la medida y el tipo de funcionamiento, las razones son de tipo tecnológico que han puesto a disposición del mercado medidores más precisos y confiables. El objeto del cambio de medidor y como ya se había mencionado, es por



desarrollo tecnológico, es decir por mayor precisión en la medición del consumo. En este sentido no cabe esclarecer el buen o mal funcionamiento del equipo, por tanto no aplica la normatividad referente a cambio de medidor por mal funcionamiento.

- F- De acuerdo a nuestra base de datos de los medidores que se encuentran instalados, se verifico que su medidor fue instalado en el año 1990, marca Kent y clase B, donde el margen de error para este tipo de equipos es del 5 %, que puede estar a favor o en contra del usuario.
- G- Siendo Serviciudad ESP, una entidad pública, lo que busca es cobrar al usuario un consumo justo, es decir que no cobre de mas ni cobre de menos, por tanto un equipo de mayor desarrollo tecnológico, en la medida como lo es el medidor clase R160 cuyo margen de error o incertidumbre en la medida es del +/- 0.5%, es por esto que la empresa adelanta este programa cuyas finalidad principal es la búsqueda de la equidad y beneficio mutuo entre los usuarios y la empresa.
- H- Que la Ley 142 de 1994 y en particular el artículo 144 permite reemplazar los medidores a satisfacción de la Empresa, cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
- I- Que la Superintendencia de Servicios Públicos emitió la circular externa 006 el 02 de mayo de 2007, para indicar "el debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado" y en particular el numeral el numeral 2.7.2, manifiesta expresamente el procedimiento a seguir para cambio de medidores por desarrollo tecnológico y que al pie de la letra dice: "POR DESARROLLO TECNOLÓGICO. De acuerdo con lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la empresa demuestre que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En este evento, el prestador le comunicará por escrito al usuario tal decisión, incluyendo la cotización por concepto de suministro e instalación del equipo de medida, y le concederá un plazo igual a un período de facturación para que lo adquiera por su cuenta a quien bien tenga, o para que se lo solicite a la entidad prestadora. Vencido este plazo la empresa procederá a remplazar, instalar y facturar el nuevo medidor. El prestador deberá acreditar en el expediente el cumplimiento del debido proceso y del derecho de defensa conforme a lo señalado en la normatividad vigente y lo previsto en esta circular."
- J- Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto No. SSPD-OJU-2009-02 de febrero de 2009, preciso el procedimiento para el reemplazo del medidor por diferentes motivos y en particular en el artículo 2.13.2 CAMBIO DE



SERVICIUDAD ESP

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



MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO, reafirma lo comunicado en la circular externa 006 de 2007.

- K- Que Serviciudad ESP, ha construido una base de datos tendiente a medir la efectividad en la medida de consumo de agua potable de los medidores tipo velocidad clase metrológica A y B; y que en el momento se cuenta con los registros de medidores de éste tipo enviados al laboratorio de Empocabal E.I.C.E E.S.P, laboratorios acreditados por la ONAC.
- L- Que las estadísticas de Serviciudad ESP, demuestran que éste tipo de medidores no cumple con los rangos necesarios de precisión en la medición de consumo de agua potable, en un índice del 100% y la ciencia y el avance tecnológico ha permitido el desarrollo de nuevos equipos de medición de agua potable, que garantizan mayor rango de precisión independientemente del funcionamiento del equipo.
- M- No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medidas más precisos.
- N- Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
- O- Teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa le está ofreciendo la instalación de un medidor nuevo, para lo cual le asiste el derecho de adquirirlo donde Usted a bien tenga cumplimiento con las especificaciones técnicas requeridas: Medidor con lectura en 0, Factura de compra y certificado de calibración en banco acreditado o en la Empresa Serviciudad, por un valor de \$192.000, el cual incluye medidor, llave de paso antifraude, accesorios e instalación; podrá financiarlo en treinta y seis (36) cuotas mensuales.
- Q- Que mediante Resolución No. 0086 del 17 de Febrero 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 cambio del medidor para el inmueble ubicado en la manzana 9 Casa 28 bosques de la Acuarela Etapa III, por lo anteriormente expuesto en la parte motiva del presente proveído.**





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



R- Que el día (2) de Marzo de 2016, el señor **HUMBERTO BEDOYA VALENCIA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, argumentando lo siguiente.

“Por medio del presente escrito y con fundamento en la Ley de servicios públicos domiciliarios, presento ante usted recurso de reposición y subsidiario el de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, para que se aclare, modifique o revoque la posición tomada por la empresa a través de la resolución No. 0086 del 17 de febrero de 2016, como respuesta a mi derecho de petición radicado bajo el No. 00312 del 8 de febrero de 2016, presento este recurso sustentado en las siguientes razones:

En el mencionado derecho de petición hacia referencia al oficio que me enviaron, donde me dicen que el medidor de mi casa de habitación cuenta con 12752, esta malo, que por lo tanto debo cambiarlo y yo les solicitaba que se me compruebe que esta malo, y que esto solo lo debe hacer un laboratorio certificado por la SIC y que se debe retirar cumpliendo con la cadena de custodia debida y respetando el debido proceso a que tengo derecho, ya que ustedes suponen que esta midiendo mal por que es marca Kent y clase B, para ello recordé la norma vigente al respecto Decreto 229 de 2002, el artículo 7 literal A circular externa SSPD No. 0006 de 2005, decreto 2269 de 1993 Art. 33 de Mindesarrollo, resolución CRA 151de 2001 Art. 2.1.1.4., circular única de la SIC VI Art. .31

PETICIÓN

Que se me compruebe que el medidor de mi casa de habitación esta funcionando mal

Que se Certifique por medio de un laboratorio Acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que no se cambie el medidor hasta tanto no se certifique por este laboratorio que este malo. Y si se va a retirar de mi residencia, me deben respetar el debido proceso a que tengo derecho, con la debida cadena de custodia para el mismo. .”

Que analizado el recurso, se quiso realizar observación de los pormenores y sucesos que se presentaron en el desarrollo del caso, y así exhibir consideraciones frente a una problemática que se origina a partir de la solicitud de cambio de medidor en el inmueble de ubicación Manzana 9 casa 28 de Bosque de la acuarela III etapa que se identifica con la cuenta No. 12752.

Que frente a lo anterior, es necesario recordar que para el periodo junio de la anualidad 2013, mediante el comunicado SC – CRM – 5.5.09.12 No. 03847, emanado desde la Subgerencia Comercial de esta entidad, se había solicitado el cambio de medidor No. 9530932, por encontrarse obsoleto tecnológicamente, de acuerdo con lo expresado en el Concepto Unificado SSPD OJU 2009-02, con el anterior, le comunicamos que el medidor de agua potable que tiene instalado su predio, es obsoleto tecnológicamente, por dos características esenciales: la precisión en la medida y el Tipo de Funcionamiento, se dijo adicionalmente que existen nuevos desarrollos tecnológicos que han puesto a disposición del mercado medidores más precisos y confiables. Presentamos una tabla comparativa de las principales características de los medidores obsoletos y los nuevos:

COMPARATIVO MEDIDORES

| CONCEPTO | SU MEDIDOR | NUEVA TECNOLOGIA |
|---------------------|--|-------------------------------|
| CLASE METROLOGICA | A, B | C |
| MARGEN DE ERROR | +/- 5% | +/- 0.5% |
| TIPO FUNCIONAMIENTO | VELOCIDAD | VOLUMEN |
| COMPORTAMIENTO | MIDE OTROS FLUJOS INCLUSO AIRE | NO MIDE AIRE |
| CALIDAD AGUA | PERMITE EL PASO DE SÓLIDOS SUSPENDIDOS | NO PERMITE EL PASO DE SÓLIDOS |

Se informo de igual forma que la entidad, había iniciado un proceso de restitución y cambio de micro medidores de una mejor tecnología en todo el Municipio con el propósito de disminuir perdidas por índices de agua no contabilizada, situación que correspondía en uno de sus componentes a la obsolescencia de algunos equipos de medición, entre los cuales mencionamos el que se encuentra instalado en su inmueble por encontrarse **obsoleto tecnológicamente**, situación que le fue informada con motivo de que se realicen las acciones tendientes al reemplazo del equipo existente, para con ello concebir efectivamente el derecho mutuo que tiene las partes, por el ejercicio natural de la prestación del servicio tal como se presenta en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que para la fecha 3 de febrero de la anualidad 2016, esta entidad reitera mediante comunicado SC-CRM – 5.5.09.12 No. 00792, esta misma solicitud de cambio de medidor por obsolescencia tecnológica, circunstancia que para su entender corresponde mas a una situación de abuso y no de beneficio para las partes, que se deriva del propósito de obtener una medición mas precisa, procedimiento que se ajusta a derecho y que se encuentra establecido en el régimen de servicios públicos, y que ya fue objeto de valoración por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en apelación a través de la resolución No. SSPD 20138300020565 del 5 de agosto de la anualidad 2013, circunstancia que para nuestro entender hace transito a cosa juzgada, por tratarse de temas ya reclamados por usted.



SERVICIUDAD ESP

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



Por ultimo considera el despacho que dicha problemática que se basa en la inconformidad por la solicitud de cambio de medidor, no encaja en los eventos consagrados en el articulo 154 de la Ley 142, en lo correspondiente a la presentación y procedencia de los recurso en vía gubernativa, pues como se promueve desde este articulo solo hay procedencia en la presentación de los recursos sobre los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación corte y facturación, situación que para ninguno de los casos se ha presentado, pues para el proceso solo se ha realizado el envío de comunicado que señala la solicitud y razones de cambio del equipo de medición existente en el inmueble, por uno de características y condición tecnológica superior que minimiza el margen de error en la medición.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: declarar **IMPROCEDENTE**, los recursos imperados en vía gubernativa, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, al no encontrarse estos dentro del marco del articulo 154 de la Ley 142 de 1994 .

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (22) del mes de marzo del año Dos mil dieciséis (2016).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Proyecto. JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ
Técnico grado 1, secretaria General.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 139 al señor HUMBERTO BEDOYA VALENCIA, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.111.547. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

