



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



RESOLUCIÓN No. 143
(MARZO 28 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 23 de febrero de 2016, la señora GLORIA ELENA ZAPATA, usuaria del predio ubicado en la manzana 32 casa 7 de los molinos, identificado con cuenta 9579366550 presentó reclamo verbal radicado con el número 19060 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 2 de marzo de 2016, se hizo revisión del predio verificando que todo está bien, no se encontraron fugas.
- 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
- F- Igualmente habrá de considerarse lo preceptuado por al artículo 21 de la misma norma, el cual también se cita de forma textual.
- G- 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”.



- H- Que mediante Resolución No. 139 del 7 de Marzo 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 valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.**
- I- Que el día (9) de Marzo de 2016, la señora **GLORIA HELENA ZAPATA GORDÓN**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

"Por medio de la presente quiero manifestar mi desacuerdo con la respuesta, se facturó el consumo sin realizar la revisión previa, esta se hizo el 28 de enero de 2016."

Que analizado el recurso, se quiso presentar consideraciones frente a los sucesos que dieron origen a este caso, problemática que se causa a partir del alto registro de consumo presentado en el inmueble de ubicación Manzana 32 casa 7 del barrio los Molinos que se identifica con la cuenta No. 9579366550.

Que frente a lo anterior es necesario señalar, que para el periodo comprendido entre el 27 de noviembre hasta 28 de diciembre de la anualidad 2015, una vez realizado el proceso de lectura, se identificó en el inmueble índices de desviación significativa por altos consumos, circunstancia esta que bajo el imperio de la norma, obliga a las prestadoras del servicio a que se realice una revisión previa para con ello identificar y justificar las causas que ocasionaron el alto consumo.

De lo anterior se observa que esta entidad en cumplimiento de la Ley, ordeno la ejecución de la revisión previa No. 15981, hecho que se llevo a cabo en fecha 14 de enero de 2016, en cuyo informe se reporta que la vivienda esta desocupada, hecho que motivó el envío de comunicado en fecha 18 de enero de 2016, para que por parte del propietario o encargado del inmueble, se programara fecha y hora para que la entidad pudiera realizar dicha visita, circunstancia por lo cual, solo se pudo realizar visita en fecha 28 de enero de 2016, y de la cual se presento como informe, que en el inmueble no se observan fugas y que el medidor no registra consumo con todos los dispositivos internos cerrados, y que el tanque de reserva tiene llave de control, la cual se encuentra cerrada.

Que para la fecha 23 de febrero de 2016, la señora Gloria Elena Zapata, presento reclamación verbal, por inconformidad frente a los altos registros de consumos facturados, circunstancia por la cual se ordeno una nueva visita de cuyo informe existe plena concordancia con lo antes mencionado en la visita previa, hecho que evidencia que al interior



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



del inmueble no existe falla alguna por la cual se pudiera presentar este aumento porcentual del consumo; ahora bien, una vez indicado lo anterior, considera el despacho que a pesar de haberse desarrollado un ejercicio de investigación para con ello determinar las causas que ocasionaron el alto consumo; dicha labor evidencia que allí no se cumple con lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149, pues la Norma en aspectos de desviación significativa, ordena que se deben aclarar y justificar las causas del alto consumo, hecho que no se da solo en el evento de determinar el óptimo estado de las redes y dispositivos internos, pues para nuestro entender esta razón no sustenta la causal de desviación significativa, máxime si en este evento no se acude a realizar el retiro del medidor para su revisión, dejando con esto un margen de duda frente al estado del equipo de medición y la veracidad de sus registros, cuyo resultado incidiría en determinar que dichos registros si fueron reales o no.

Por lo anterior considera el despacho que se debe actuar en favorabilidad de la recurrente, pues como se señala, en el desarrollo de investigación por desviación significativa por alto consumo detectados en el inmueble, no se justificó las causas que ocasionaron el aumento porcentual de los registros de consumo, evento este que evidencia incumplimiento en lo establecido por la ley 142 de 1994 en su artículo 149.

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, el acto administrativo No. 139 de fecha 7 de marzo de 2016, por las razones expuesta en la parte considerativa de la presente resolución, en el sentido de ordenar la reliquidación del periodo objeto de recurso con cargos fijos tanto de acueducto como de alcantarillado, el servicio de aseo se reliquidará con tarifa correspondiente a predio desocupado.





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 (28) 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. 143 a la señora GLORIA HELENA ZAPATA GORDON, identificada con cédula de Ciudadanía No. 24.412.528. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO