



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



**RESOLUCIÓN No. 175
(MAYO 13 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 22 de marzo de 2016, la Señora YAKELINE CALDAS usuaria del predio ubicado en la Casa 57 quintas de jardín colonial, identificado con cuenta 809772 presentó reclamo verbal con radicado con el número 19151 cuyo contenido era el siguiente: REVISIÓN DE MEDIDOR.
- D- Con el fin de atender su petición, el 22 de marzo de 2016 se ordenó retiro de medidor para ser enviado al laboratorio de calibración de la Empresa Empocabal de Santa Rosa para realizar 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.
- E- De lo anterior, se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad Empocabal, mediante certificado de calibración No. 895 del 04 de abril de 2016, que dicho equipo fue calibrado por el método de comparación (recolección) del volumen indicado por el medidor bajo prueba con el volumen indicado en el recipiente (Vr) tomado como patrón, conforme la NTC 1063-3:1994, numeral 5.
- F- Que de acuerdo a los resultados obtenidos en la calibración, el medidor bajo prueba no cumple con los errores máximos permisibles establecidos en el numeral 5.2 de la Norma Técnica Colombiana para medidores de agua fría NTC 1063-1:1995.





SERVICIUDAD ESP

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



- G- Una vez revisada la base de datos se pudo verificar que en el medidor está presentando fallas mucho antes de su reclamación y los valores facturados durante los últimos seis meses están por debajo del promedio de consumo de acuerdo al número de habitantes.
- H- Lo anterior con fundamento en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, La medición del consumo y el precio en el contrato: La empresa y el suscriptor o usuario tiene derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos 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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, sus valor podrá establecer, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos 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.
- I- Que mediante Resolución No. 208 del 12 de Abril 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. SEGUNDO: En cuanto al estado del medidor, se dará traslado a la oficina de micro medición con el fin de iniciar el debido proceso.**
- J- Que el día (26) de Abril de 2016, la señora **YAQUELINE CALDAS G**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

"La presente tiene como objeto presentar desacuerdo con la respuesta de la resolución No. 208, al derecho de petición que se interpuso en días pasados y se pide cobro por promedio histórico según la Ley 142 de 1994, además se pide instalación del medidor de agua por medio de la empresa y cobran en las próximas facturas ."

Que una vez analizado el recurso, se quiso presentar consideraciones frente a los hechos y que dieron origen a esta problemática, que se causa a partir de los registros obtenidos del equipo de medición que se encuentra instalado para el inmueble denominado casa 57 de la unidad cerrada Quintas de jardín Colonial y que se identifica con la cuenta No. 809772.

Que frente a lo anterior, es necesario indicar que dentro de las funciones que relaciona esta entidad, esta la de realizar lecturas periódicas de los medidores instalados para cada inmueble en el municipio de Dosquebradas, para con ello determinar los niveles de consumo y uso del servicio de acueducto que se dan en cada uno de ellos, que para el caso particular





SERVICIUDAD ESP

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



dichos registros reflejan niveles de variación de consumo mínimos, poco concordantes con las condiciones y características del inmueble, el cual proyecta según las visitas realizadas que allí habitan un promedio de tres a cinco personas, circunstancia que fue la motivadora en el cobro del consumo bajo un nivel promedio ajustado al número de habitantes que allí se relaciona, pues no existe ninguna lógica por la cual se pueda ajustar un consumo como el registrado ya por varios periodos consecutivos de un metro cúbico mensual, cuando las condiciones reflejan que allí residen varias personas conjuntamente.

Que posterior a la solicitud de retiro de medidor motivada por la peticionaria, se determinó en el banco de pruebas de Empocabal, que dicho instrumento no cumple con los requerimientos y parámetros técnicos exigidos por la norma, para llevar a cabo una medición real de los consumos y niveles de uso que se dan en el inmueble, evento este por el cual esta entidad opta por decidir bajo los efectos del acto administrativo No. 208 del 12 de abril de 2016, continuar con el cobro de una base de consumo promedio hasta tanto se instale en el inmueble un nuevo equipo de medida que permita determinar un registro real mensual de los niveles que allí se dan, como el envío de informe al área de micro medición, para que desde allí se adelantaran las acciones necesarias y en coordinación con la peticionaria, para que se suministre y se instale un equipo nuevo correspondiente a las características que exige la entidad prestadora del servicio.

Ahora bien frente a la inconformidad presentada por la señora YAQUELINE CALDAS, por la respuesta ofrecida mediante acto administrativo 208 del 12 de abril de 2016, debemos mencionar que no se puede acceder a su solicitud, que se realice liquidación de los periodos anteriores asumiendo una base de consumo histórico, pues como se menciona anteriormente los registros obtenidos del medidor existente solo refleja niveles de consumo por un metro cúbico mensual y por varios periodos consecutivos, otorgando con ello una base promedio por este mismo nivel, evento que como se menciona, corresponde a las falencias encontradas en el medidor tal como lo certifica el banco de pruebas de la entidad Empocabal; por lo tanto no se obraría de manera justa, pues tal como lo exhibe la Ley 142 de 1994, en el ejercicio de la prestación del servicio, esta se da bajo una relación de beneficio, derechos y obligaciones entre las partes, por lo que en este evento no queda más que cumplir con las disposiciones que se desprenden de la Norma, cuando en estos eventos determina que se debe utilizar una base de consumo promedio que se ajuste a las características, de un usuario bajo las mismas condiciones que se reflejan en el inmueble.

Por otro parte y en relación a la instalación de un medidor en su inmueble por parte de la empresa y que este sea cobrado vía factura, debemos mencionar que para la actualidad, nuestra entidad no cuenta con existencia de equipos de medición disponibles para poder acceder a su solicitud, por tanto y por ser un elemento que reposa bajo la responsabilidad del usuario, le pedimos de manera respetuosa, adquirir dicho medidor por sus medios, para lo



cual le solicitamos acercarse al área de micro medición de la entidad para que le sea suministrada las características del equipo de medición que para este efecto exige la entidad prestadora del servicio.

Lo anterior con fundamento en el artículo:

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.

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.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes el acto administrativo No. 208 de fecha 12 de abril de 2016, por las razones expuesta 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (13) del mes de mayo del año Dos mil dieciséis (2016).



MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.



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



NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 175 a la señora YAQUELINE CALDAS, identificado con cédula de Ciudadanía No. 30.301.231. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

