

**RESOLUCIÓN No. 182**  
**(MAYO 18 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 oficio del 14 de Abril de 2016 radicado bajo No. 0911, El Señor LUIS EDUARDO GARCIA GARCIA presentó solicitud respecto al inmueble ubicado en Calle 20 N° 21-117 PS 301 La pradera, identificado con la cuenta No. 825259, en el cual solicita lo siguiente: “Se liquiden las facturas que acompaño con este escrito, con un consumo promedio de 18 metros y que si arroja saldos a favor me sean devueltos, esto tomando como referencia el consumo que venía antes de cambiar el medidor y después de ser cambiado por presentar fallas”.
- D- Con el fin de atender sus solicitudes de corregir facturas de febrero de 2015 hacia atrás es importante mencionar que revisada nuestra base de datos el usuario presentó reclamación N° 17806 el día 3 de diciembre de 2014, por alto consumo, la cual fue resuelta mediante resolución 946 del 23 de diciembre de 2014, en la cual se encontró que fue necesario revisar el medidor de agua, que el laboratorio de medidores de la Entidad Empocabal, mediante certificado de calibración No. 2552 del 15 de Diciembre de 2014, informó 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: 2007, numeral 5. y 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.

- E- Por consiguiente y dadas las evidencias de que todo se encontraba en buen estado, pero que el medidor no cumplía con los errores máximos permisibles (falla de medidor), se procedió a reliquidar los períodos noviembre y diciembre de 2014 con 18 m<sup>3</sup> promedio de consumo antes de la presentarse la falla del medidor y se informó al área de facturación liquidar el período Enero de 2015, con 18 m<sup>3</sup>.
- F- Además el usuario presentó nuevamente las reclamaciones No. 18075 del 17 de marzo de 2015 y 18212 el 27 de abril de 2015 en los cuales se ordenó nuevamente reliquidar los períodos de febrero y abril de 2015 con 18 metros ya que el período de marzo fue liquidado con este consumo por parte de facturación, cabe mencionar que el medidor nuevo solo se instaló hasta el 21/03/2015.
- G- Desde el mes de mayo de 2015, hasta la fecha el medidor ha registrado consumos entre los 10 y 21 metros mensuales los cuales nos permiten realizar la liquidación mensual, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994, que hace un reconocimiento explícito de la importancia de la micromedición, al prever como un derecho tanto de la empresa como del suscriptor, que los consumos se midan empleando para ello los instrumentos que la técnica haya hecho posibles, y, además, que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre 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.
- H- En consecuencia la empresa ha actuado bajo la norma frente a sus reclamaciones dando favorabilidad al usuario, además cabe anotar que el artículo 154 de la misma ley menciona que: (...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.
- I- Que mediante Resolución No. 242 del 26 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: **ARTICULO PRIMERO: No acceder a la solicitud presentada por el usuario, por lo anteriormente expuesto.**
- J- Que el día (5) de MAYO de 2016, el señor **LUIS EDUARDO GARCIA GARCIA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

*“Solicite la reliquidación de unas facturas por servicio de acueducto que fueron allegadas en la petición inicial.*”



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



*Entre las causales para negar el recurso esta la de haber transcurrido mas de 5 meses para efectuar el reclamo, lo cual no es cierto, porque tal como lo reconoce la empresa con anterioridad hice otros reclamos y si bien me reconocieron algo por el exceso de lo cobrado, en su base de datos tiene los registros y es fácil cobrar donde esta el error y hacer las correcciones respectivas.*

*Como usuario del servicio tengo derecho a que se reconozca los errores cometidos por la empresa, y se me corrijan, para que se restablezca mi derecho patrimonial en lo que tiene que ver exceso de lo pagado por el servicio, según las facturas aportadas.*

### *Peticiones*

*Por las razones antes expuestas, considero que la solicitud inicial debe ser revocada, para de evitar un daño en mi patrimonio, ya que no tengo por que pagar el exceso de consumo por el mal funcionamiento del contador o por otras circunstancias similares ajenas a mi voluntad y que deben ser previstas por ustedes como empresa que vende el servicio ."*

Que una vez analizado el recurso, procederemos a presentar consideraciones frente a los hechos y que dieron origen a esta problemática, que se causa a partir de la variación los registros de consumo obtenidos en el inmueble de ubicación Calle 20 no. 21-117 piso 301 La Pradera y que se identifica con la cuenta No. 825259.

Que frente al caso, es necesario mencionar que dicho inmueble, para finales de la anualidad 2014, reflejó dentro proceso de lectura, que su medidor se encontraba frenado, circunstancia que dentro de las directrices que imparte la norma en estos casos, abocó tanto a la reliquidación de los periodos afectados por esta causal, con una base derivada del histórico de registros de consumo del mismo inmueble y a su vez la restitución del medidor por un equipo nuevo que en adelante determinaría registros ajustados a la realidad de uso y consumo que allí se presentara.

Que posterior al evento mencionado y una vez se realizó la instalación de un equipo nuevo, los registros que se obtenían mes a mes demostraban variaciones normales entre los periodos, sin que estos trascendieran a porcentaje de desviación significativa en ninguno de los casos, para que con ello se pueda llevar a cabo un proceso de investigación del cual se pudiera determinar la variación o modificación de los registros de consumos existentes así como usted lo pretende en el documento tentativa de recurso.

Mencionado lo anterior, queremos advertir frente a sus pronunciamientos, que la Ley 142 de 1994, en su articulo 154, indica bajo que criterios se puede llevar a cabo la intervención de periodos ya facturados, evento este que para el caso no sucede, pues esto solo se puede



## SERVICIUDAD ESP

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



realizar en el caso de procesos de investigación por desviación significativa, siempre y cuando se legitime una causal que justifique la modificación, o en el caso de reclamación que de igual forma evidencie fallas o falencia tanto en los registros medidos como en los cobros que se realicen para estos y solo será por los últimos cinco periodos facturados, de esta forma consideramos entonces que no se puede hablar de exceso en el cobro para su caso, y mucho menos de intervenciones injustificadas, pues esta entidad se ajusta para ello a un marco tarifario definido bajo parámetros legales, que aplicados a los niveles de consumo registrados mes por mes por su medidor, dan como resultado los cobros que se vienen realizando en la factura.

Aunado a lo anterior, se debe aclarar que la relación contractual para la prestación de servicios públicos domiciliarios, presenta para las partes deberes, derechos y obligaciones en los cuales se enmarca, que las prestadoras del servicio deben otorgar a sus usuarios servicios públicos de manera continua, eficiente y que estos sean de calidad, y como contraprestación de ello el usuario entregará una representación en dinero por el uso de estos; en este entorno la responsabilidad de los niveles de uso, recae en este caso sobre el usuario, pues es quien causa al interior de la vivienda los consumos que posteriormente deberá obtener la prestadora a través de los registros del medidor y que luego deberá cobrar a través de una factura.

Por otra parte es concordante de toda lógica, el concepto que nuestros usuarios tiene derecho a que se reconozcan los errores cometidos por la entidad prestadora cuando estos se presenten, mas no que se utilice interpretaciones indebidas para idealizar presuntos errores que conlleven a perseguir cambios de cobros realizados bajo efectos legales en el ejercicio de la prestación del servicio, de tal manera reiteramos que la única labor imputable a esta entidad es precisamente la de prestar el servicios públicos bajo los parámetros de la Ley 142 de 1994, mas no de realizar variaciones en los registros de sus usuarios para con ello generar cobros que no se ajustan a la realidad, pues como ya se mencionó, los únicos causantes del registro de consumo en la vivienda son sus propios usuarios y a la vez son los causantes de los aumentos y disminuciones que se presenten en el valor de la factura.

Explicado lo anterior corresponde al despacho confirmar en todas sus partes el acto administrativo No. 242 de abril 26 de 2016, dado que como se menciona los eventos exhibidos en anterioridad que motivaron el cambio de medidor y la liquidación de los periodos afectados, estos fueron corregidos efectivamente, y una vez se instalo un equipo de medición nuevo, se procedió a seguir realizando el cobro concordante con los niveles reales de consumo que allí se vienen presentando.

Lo anterior con fundamento en el **Artículo 146**. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan;



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



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. 242 de fecha 26 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 (18) del mes de mayo del año Dos mil dieciséis (2016).

**MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA**  
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 182 al señor LUIS EDUARDO GARCIA GARCIA, identificado con cédula de Ciudadanía No. 70.692.026. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADO

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADOR