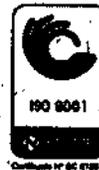




SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.809-1
NUIR 1-861700002



RESOLUCIÓN No. 235
(JULIO 8 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 N° 1233 del 18 de Mayo de 2016, el Señor HENRRY DE JESUS LOPEZ, presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Manzana 6 Casa 6 Las Violetas, identificado con la cuenta No. 813467 en el cual solicita lo siguiente: 'desde que he sido propietario y mucho tiempo atrás cuando se construyó el predio en mención la empresa Serviciudad no presta el servicio de acueducto y por lo tanto no tiene como medidor, el consumo de agua potable y la que se utiliza y dispone para los servicios de la vivienda. Ahora bien si es cierto que ustedes como empresa son los encargados de prestar el servicio de alcantarillado, no es suficiente razón para que realicen los cobros por este concepto con base en un promedio aleatorio y que no se ha podido determinar físicamente, ya que actualmente mi pago por el servicio de acueducto es equivalente a \$ 10.000 diez mil pesos mensuales y por lo tanto considero que la empresa debe cobrar con base en el pago y promediar lo que la ley establece, ósea 85% del valor pagado por consumo de agua. En este orden de ideas solicito la devolución de cobrado con anterioridad y la reliquidación de los que por estar en desacuerdo no ha cancelado a la empresa'.
- D. Que frente a las apreciaciones señaladas en su comunicado, es importante indicar que para el sector donde se encuentra ubicado el inmueble por el cual se reclama, esta entidad solo presta los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado y Aseo, para el servicio de acueducto, este se abastece del acueducto comunitario que opera en el sector, el cual, hace parte del grupo de prestadores de servicio marginal que existe en el municipio de Dosquebradas, cuya característica particular es la de prestar el servicio sin



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

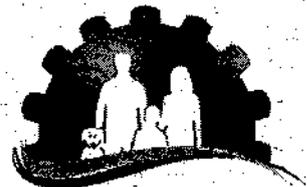


tener un sistema de medición correspondiente para cada usuario que permita tener o definir un registros periódico del consumo de cada uno de los inmuebles, para con ello tener una base de liquidación individual, que permita establecer una base de liquidación para el servicio de alcantarillado bajo las condiciones que exige la recurrente.

- E. A lo anterior se agrega que dicha circunstancia refleja los limitantes con que cuenta SERVICIUDAD ESP, en lo concerniente a la realización de una medición de los consumos, dado que estos sistemas de acueducto comunitario al tener un carácter de operador privado, marca restricciones para permitir la intervención de nuestra entidad, pues no existe autonomía nuestra para instalar equipos de medición en un sistema de acueducto diferente al de propiedad de esta prestadora, hecho este que genera más controversia cuando vemos que tanto por parte de los usuario de este sistema, como por parte de la administración de este operador de servicio no se realiza la instalación de equipos de medición que subsanen este impase y mucho menos se hace exigible el cumplimiento de la Ley por parte del órgano rector, para que se obligue el cumplimiento de la Ley por parte de estos y así evitar la discusión que se forma a partir de un presunto error para calcular una base de consumo general para todos aquellos usuarios que no pertenecen a nuestro sistema de acueducto , pero si del sistema de alcantarillado.
- F. Es por esto que, en el caso de los usuarios pertenecientes a otros sistemas de acueducto, pero que, si son usuarios nuestros en lo correspondiente al servicio de Alcantarillado, SERVICIUDAD ESP estableció un tipo de liquidación que se ajusta al promedio de consumo de 18 metros cúbicos basado, en lo siguiente:

CRITERIO PARA COBRO DE VERTIMIENTO DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO POR AFORO A SUSCRIPTORES QUE SE SURTE DE OTRAS FUENTES DE AGUA Y NO TIENEN MEDICIÓN.

- G. Servicio de Alcantarillado: El artículo 3.42 del Decreto 302 de 2000, define el servicio público de alcantarillado en los siguientes términos: "3.42 Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos."
- H. Vertimiento Básico VB): (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado
- I. Aforo de agua: (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.





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



- J. Sustento: Cuando un suscriptor del servicio alcantarillado tiene otra fuente distinta del servicio de acueducto, la empresa está facultada en términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución CRA 151 de 2001, el Decreto 302 de 2001 y Decreto 229 de 2002, para emplear un mecanismo de aforo que le permita facturar el vertimiento.
- K. Parágrafo único art. 3.2.3.6 – Resolución CRA 151 de 2001 – “Valor de la factura: La cuenta de alcantarillado de los usuarios que no lo sean del servicio de acueducto o que siéndolo posean fuentes adicionales de agua que descarguen en el sistema de alcantarillado, se liquidará con base en el aforo del total de agua consumida.”
- L. -Art. 18 Resolución CRA 287-2004 – “Componente del costo medio de operación definido por comparación” para el servicio de Alcantarillado se define:
- M. Dónde: Aval: Promedio de la sumatoria de vertimientos facturados asociados al consumo de acueducto y fuentes alternas.

ANALISIS DE LA INFORMACION DE COMPORTAMIENTOS DE CONSUMO.

- N. Realizando el análisis del comportamiento de consumos a un grupo de suscriptores del sector Divino Niño y Mariana Giraldo del municipio de Dosquebradas, que se surten solo del acueducto comunitario y que decidieron vincularse al servicio de acueducto de ServiCiudad en el año 2009:

De los anteriores datos se obtuvo los siguientes resultados:

- I. Cuando una familia nunca se le ha medido la cantidad de agua que utiliza para sus usos particulares, y el cobro que se realiza es un mismo valor independiente del consumo, no se crea la cultura de uso eficiente y ahorro del agua, puesto que no tiene un desincentivo como lo es el cobro de una tarifa por cada unidad consumida.
- II. Bajo esta premisa entonces, es claro que cuando se instala un equipo de medición a un suscriptor que se surte de un acueducto comunitario o de otra fuente alterna, queda en evidencia que los consumos son mayores a los consumos de un suscriptor residencial que ha tenido medición cuyo consumo en promedio mensual es de 14,5 m³.
- III. El ejercicio realizado en una muestra de 21 suscriptores dio como resultado que en promedio el primer consumo fue de 21 m³ y el promedio de los consumos de los siguientes seis (6) meses fue de 18 m³.





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



DE ESTE ANÁLISIS SE EXTRACTAN LOS SIGUIENTES ESCENARIOS:

Escenario 1: Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea de 21 m³ para facturar el servicio de alcantarillado, de acuerdo con los promedios de consumo del primer mes de la muestra, que sería el cobro justo de acuerdo con el concepto de pagar lo que se consume.

Escenario 2: Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea el promedio de los consumos de los siguientes seis (6) meses a la vinculación, que es de 18 m³.

Escenario 3: Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea el promedio de los consumos de los usuarios de Serviciudad que siempre han tenido medición, que es de 14.5 m³.

Escenario 4: Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea la media aritmética entre el consumo del primer mes de suscriptores que no tenían medición (21 m³) y el promedio mensual de consumo de un suscriptor residencial de Serviciudad que siempre ha tenido medición (14,5 m³) la cual da como resultado una media de 18 m³.

DECISIONES:

Se descarta el escenario 3, por que no se presenta el caso de usuarios en condiciones similares, puesto que los suscriptores que no tienen medición, no hacen uso eficiente y ahorro del agua y no sería justo cobrar la misma cantidad que un suscriptor con medición.

Se descarta el escenario 1, dado que en un 96% de los suscriptores que se surten de otras fuentes de agua y no tienen medición son de los estratos socioeconómicos 1 y 2 que tiene baja capacidad de ingresos.

Los escenarios 2 y 4 coinciden en la cantidad promedio, por tanto, el aforo de vertimiento que adopta la empresa Serviciudad para el cobro del servicio de alcantarillado a suscriptores que se surte de acueducto de otras fuentes alternas es de 18 m³.

- O. Teniendo en cuenta las indicaciones presentadas, esta entidad sustenta la generación de facturas con cobro correspondiente para el servicio de alcantarillado para usuarios que presentan la característica de abastecimiento de Fuentes alternas como es el sistema de acueducto comunal que opera en este sector y que como se indicó no cuenta con un sistema de medición técnico que determine el nivel de uso del servicio en el inmueble, por





SERVICIUDAD ESP

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



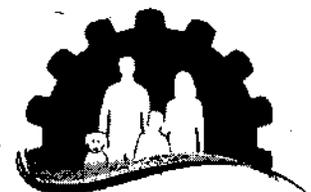
tanto dicho cobro al no poderse establecer una base real de consumo desde un proceso lectura, se establece con una base promedio general para todos los usuarios en el municipio y que cuentan con esta misma característica de abastecerse de este servicio comunitario, y cuyo volumen utilizado es devuelto como aguas servidas al sistema de alcantarillado técnicamente construido y que es de propiedad de SERVICIUDAD ESP, por lo tanto al no existir duda frente a la prestación del servicio, no existe fundamento en afirmar que dicho cobro no corresponde a la realidad de los hechos, o que por consiguiente corresponde a un cobro indebido pues en este caso existe una condición de tipo técnico por la cual se evacua la totalidad del volumen de las aguas servidas del inmueble y que corresponden al abastecimiento permanente realizado por el sistema de acueducto comunal y en el cual SERVICIUDAD ESP no puede intervenir para medir su nivel, por ser un sistema privado, circunstancia a la cual está obligado todos y cada uno de los operadores del servicio de acueducto tal como lo expresa la norma y de lo cual no ha existido compromiso de los entes que tiene la competencia para con ello exigir la instalación de estos.

LEY 373 DE 1997- Uso Eficiente y Ahorro del Agua. Artículo 3º .- Elaboración y presentación del programa. Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. Estas autoridades ambientales deberán elaborar y presentar al Ministerio del Medio Ambiente un resumen ejecutivo para su información, seguimiento y control, dentro de los seis meses siguientes contados a partir de la aprobación del programa.

Artículo 6º De los medidores de consumo. "Todas las entidades que presten el servicio de acueducto y riego, y demás usuarios que determine la Corporación Autónoma Regional o la autoridad ambiental competente, disponen de un plazo de un año contado a partir de la vigencia de la presente ley, para adelantar un programa orientado a instalar medidores de consumo a todos los usuarios, con el fin de cumplir con lo ordenado por el artículo 43 de la Ley 99 de 1993 y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994".

Parágrafo. La homologación y el costo de instalación o construcción, según sea el caso de los correspondientes medidores, podrán ser financiados por la empresa prestadora del servicio de acueducto, al igual que su mantenimiento, la cual le facturará tales costos al usuario, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

LEY 142 DE 1994 – Regimen de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. 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; a que se empleen para





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



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. En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.

DECRETO 302 DE 2000 - por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Artículo 15. Modificado por el art. 4 del Decreto Nacional 229 de 2002 - De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por las Entidades Prestadoras de los Servicios Públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

- P. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.
- Q. Por otra parte queremos que se entienda que frente a esta circunstancia no es SERVICIUDAD ESP, la que debe soportar con un castigo la negligencia tanto de los prestadores de servicio marginal (Acueductos comunitarios) y sus usuarios frente a la obligación legal que tiene de realizar la instalación de equipos de medición así como la tienen todos aquellos usuarios que se encuentra bajo un esquema legalmente constituido y regulado como en el caso nuestro, para que con ello se obtenga una base real de consumo, como de los órganos rectores encargados de vigilar y hacer cumplir la norma para todos los que en este aspecto se consideren sujetos regulados y que cumplan con funciones de prestadores del servicio.
- R. Debemos recordar que existen limitaciones de tipo normativo que impiden a las prestadoras del servicio evaluar o intervenir facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas, la Ley 142 de 1994 en su artículo 154 señala que sobre estas no procede reclamaciones por estar por fuera del termino de caducidad para realizar o presentar reclamos por parte del usuario.





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



S. Que mediante Resolución No. 329 del 8 de junio 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 los valores facturados, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído. SEGUNDO: En cumplimiento de la Ley 373 de 1997 en su artículo 6, la Ley 142 de 1994 en su artículo 146 y el Decreto 302 de 2000 en su artículo 15, la Resolución 330 de Diciembre de 2013, por medio de la cual se adopta el contrato de condiciones uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, capítulo IV, cláusula 23 y capítulo VII cláusula 44 numeral 2, se le exige, en un tiempo perentorio no superior a dos meses contados a partir de la fecha de expedición de este acto administrativo, realizar por su cuenta la instalación de un equipo de medición en su domiciliaria de acueducto, para que de allí en adelante esta prestadora pueda obtener una base real de sus consumos y así poder realizar un cobro correspondiente para el servicio de alcantarillado de acuerdo a sus niveles de uso del consumo. TERCERO: Se informa al usuario que al a fecha adeuda \$3.684.200 y que acorde con el manual de cartera de la Empresa es posible realizar descuento de los recargos generados al momento de realizar pago de contado o en su defecto un acuerdo de pago mediante una financiación para lo cual deberá presentar certificado de tradición no mayor a 30 días y fotocopia de la cedula si usted si es el nuevo propietario de lo contrario autorización firmada por la señora MARIA GILMA PARRA RODRIGUEZ quien registra en la factura.**

T. Que el día (21) de junio de 2016, el señor **HENRY LOPEZ VASQUEZ**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION argumentando lo siguiente:

"por medio del presente escrito manifiesto mi inconformidad por lo expuesto en la resolución No. 0329 del 8 de junio de 2016 donde ratifican los cobros indebidos que se están presentando en mi propiedad a razón del servicio de alcantarillado y el de aseo por los motivos q a continuación relaciono).

Desde que he sido propietario y mucho tiempo atrás cuando se construyó el predio en mención, la empresa SERVICIUDAD, no presta el servicio de acueducto, y por lo tanto no tiene como medir el consumo de agua potable y la que se utiliza y se dispone para los servicios de la vivienda.

En relación con lo expuesto en la resolución en su parte motiva manifiesto inconformidad en atención a que todos los cobros deben ser facturados y contabilizados físicamente y en su



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 818.001.609-1
NUIR 1-661700002



defecto por el promedio del q pago que se hace por el acueducto del sector que como se manifestó en la solicitud anterior.

Ahora bien, si es cierto que ustedes como empresa son los encargados de prestar el servicio de alcantarillado, no suficiente razón para que realicen los cobros por este concepto con base con un promedio aleatorio y que no se ha podido determinar físicamente, ya que actualmente mi pago por el servicio de acueducto es equivalente a \$10.000, diez mil pesos mensuales y por lo tanto que la empresa debe cobrar con base en el pago y promediar lo que la Ley establece, ósea el 85% del valor pagado por el consumo de agua.

En este orden de ideas solicito la devolución de lo cobrado con anterioridad y La reliquidación de los que por estar en desacuerdo no se han cancelado a la empresa."

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **HENRY DE JESUS LOPEZ**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por a un presunto error frente al cobro de servicio de alcantarillado que se presta en el inmueble de ubicación Manzana 6 casa No. 6 barrio Las Violetas, el que se identifica con la cuenta No. 813457.

Que frente a las apreciaciones señaladas en el recurso, es importante indicar que para el sector donde se encuentra ubicado el inmueble por el cual se reclama, esta entidad solo se presta los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado y Aseo, para el servicio de acueducto, este se abastece del acueducto comunitario que opera en el sector, el cual, hace parte del grupo de prestadores de servicio marginal que existe en el municipio de Dosquebradas, cuya característica particular es la de prestar el servicio sin tener un sistema de medición correspondiente para cada usuario que permita tener o definir un registros periódico del consumo de cada uno de los inmuebles, para con ello tener una base de liquidación individual, que permita establecer una base de liquidación para el servicio de alcantarillado bajo las condiciones que exige el recurrente.

Que este inmueble corresponde a una vivienda que se identifica con la nomenclatura Manzana 6 casa 6 del sector las Violetas, que se compone estructuralmente de dos niveles con acceso a vía pública independiente, se observó que para el servicio de acueducto, como ya se había mencionado se abastece del sistema de acueducto comunitario y su domiciliaria no tiene medidor, en el sector cuentan con red de alcantarillado construido el tubería centrifugada de 12 pulgadas y es propiedad de SERVICIUDAD ESP.

A lo anterior se agrega que dicha circunstancia refleja los limitantes con que cuenta SERVICIUDAD ESP, en lo concerniente a la realización de una medición de los consumos,





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



dado que estos sistemas de acueducto comunitario al tener un carácter de operador privado, marca restricciones para permitir la intervención de nuestra entidad, pues no se existe autonomía nuestra para instalar equipos de medición en un sistema de acueducto diferente al de propiedad de esta prestadora, hecho este que genera más controversia cuando vemos que tanto por parte de los usuarios de este sistema, como por parte de la administración de este operador de servicio no se realiza la instalación de equipos de medición que subsanen este impase y mucho menos se hace exigible el cumplimiento de la Ley por parte del órgano rector, para que se obligue el cumplimiento de la Ley por parte de estos y así evitar la discusión que se forma a partir de un presunto error para calcular una base de consumo general para todos aquellos usuarios que no pertenecen a nuestro sistema de acueducto, pero si del sistema de alcantarillado.

Es por esto que en el caso de los usuarios pertenecientes a otros sistemas de acueducto, pero que si son usuarios nuestros en lo correspondiente al servicio de Alcantarillado, SERVICIUDAD ESP estableció un tipo de liquidación que se ajusta al promedio de consumo de 18 metros cúbicos basado, en lo siguiente.

CRITERIO PARA COBRO DE VERTIMIENTO DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO POR AFORO A SUSCRIPTORES QUE SE SURTE DE OTRAS FUENTES DE AGUA Y NO TIENEN MEDICIÓN.

Servicio de Alcantarillado:

El artículo 3.42 del Decreto 302 de 2000, define el servicio público de alcantarillado en los siguientes términos:

"3.42 Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos."

Vertimiento Básico (VB): (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado

Aforo de agua: (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

Sustento:

Cuando un suscriptor del servicio alcantarillado tiene otra fuente distinta del servicio de acueducto, la empresa está facultada en términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución CRA



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



151 de 2001, el Decreto 302 de 2001 y Decreto 229 de 2002, para emplear un mecanismo de aforo que le permita facturar el vertimiento.

- **Parágrafo único art. 3.2.3.6 – Resolución CRA 151 de 2001** – “Valor de la factura: La cuenta de alcantarillado de los usuarios que no lo sean del servicio de acueducto o que siéndolo posean fuentes adicionales de agua que descarguen en el sistema de alcantarillado, se liquidará con base en el aforo del total de agua consumida.”
- **Art. 18 Resolución CRA 287-2004** – “Componente del costo medio de operación definido por comparación” para el servicio de Alcantarillado se define:

$$CMO_a = \frac{CTO_{Dna} \cdot (1 - S_p)}{AV_a}$$

Donde: **AV_a**: Promedio de la sumatoria de vertimientos facturados asociados al consumo de acueducto y fuentes alternas.

ANALISIS DE LA INFORMACION DE COMPORTAMIENTOS DE CONSUMO.

Realizando el análisis del comportamiento de consumos a un grupo de suscriptores del sector Divino Niño y Mariana Giraldo del municipio de Dosquebradas, que se surten solo del acueducto comunitario y que decidieron vincularse al servicio de acueducto de Serviciudad en el año 2009:





SERVICIUDAD

ACUEDUCTO ASUG ALCAÑAHUADO 1112

SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-861700002



CUENTA	DIRECCION	No. MEDIDOR	FECHA INSTAL	Cons. 1 mes	Cons Prom 6 meses	# personas/ Vivienda	Cons Prom x Persona	Cons 4 personas	Cons x persona Prom 6 meses	Cons 4 personas Prom 6 meses
9579576310	C 73 B 19 19 P1 B. DIVINO NIÑO	38987	10/01/2009	8	8	2	4,0	16,0	4,0	16
813617	CL 73 BIS 19 19 P2 DIVINO NIÑO	38988	10/01/2009	14	14	3	4,7	18,7	4,7	19
9579576450	C 73B 19 41	38986	9/30/2009	24	18	4	6,0	24,0	4,5	18
9579576448	C 73B 19 39 DIVINO NIÑO	38990	9/30/2009	9	6	2	4,5	18,0	3,0	12
9579576506	CL73 B 19-57 DIVINO NIÑO	39211	10/01/2009	31	22	4	7,8	31,0	5,5	22
9579576600	C 73B 19 56 DIV NIÑO	39213	10/05/2009	18	17	4	4,5	18,0	4,3	17
825561	CL 73B 19-46 PISO 2 DIVINO NIÑO	38985	9/30/2009	8	9	2	4,0	16,0	4,5	18
9579576750	C 73B 19 34 MZ U 53 DIV NIÑO	38984	10/01/2009	23	22	4	5,8	23,0	5,5	22
9579576850	C 73B 19 24 MZ U 51 DIV NIÑO	38989	9/30/2009	16	10	4	4,0	16,0	2,5	10
9579576946	K 19 73B 08 MZ U 48 DIV NIÑO	39212	9/30/2009	25	20	4	6,3	25,0	5,0	20
9579577550	CR 19 74-20 No 60 DIV NIÑO	610013253	07/04/2009	20	18	4	5,0	20,0	4,5	18
9579578450	K 18A 74 02 MZ R 96	0807008418	11/18/2009	7	7	2	3,5	14,0	3,5	14
9579578452	CL 74 No. 18 A 13 DIVINO NIÑO	08-30081593	8/29/2008	7	6	2	3,5	14,0	3,0	12
9579579208	C 74 18 10 MZ Q CS 117 DIVINO	38979	10/05/2009	18	16	4	4,5	18,0	4,0	16
9579579500	C 74 18 38 DIVINO NIÑO	53974	7/25/2009	30	16	4	7,6	30,3	4,0	16
813685	CL 74 No. 18 18 P2 DIVINO NIÑO	610013260	07/04/2009	24	17	4	6,0	24,0	4,3	17
9579580200	K 19 73A-27	38976	10/01/2009	10	12	4	2,5	10,0	3,0	12
819421	K 16A No. 72-10 P2 MARIANA	2005018900	8/25/2008	24	21	4	6,0	24,0	5,3	21
813557	MZ D CS 7 P2 LA MARIANA	09-10013537	1/24/2009	15	18	3	5,0	20,0	6,0	24
9579717000	MZ D C 30 P 2 MARIANA GIRALDO	09-10012246	6/13/2009	36	32	4	9,0	36,0	8,0	32
813427	MZ E CASA 5 MARIANA GIRALDO	2008002799	05/08/2008	21	27	4	5,3	21,0	6,8	27
								21		18

De los anteriores datos se obtuvo los siguientes resultados:

- I. Cuando una familia nunca se le ha medido la cantidad de agua que utiliza para sus usos particulares, y el cobro que se realiza es un mismo valor independiente del consumo, no se crea la cultura de uso eficiente y ahorro del agua, puesto que no tiene un desincentivo como lo es el cobro de una tarifa por cada unidad consumida.
- II. Bajo esta premisa entonces, es claro que cuando se instala un equipo de medición a un suscriptor que se surte de un acueducto comunitario o de otra fuente alterna, queda en evidencia que los consumos son mayores a los consumos de un suscriptor residencial que ha tenido medición cuyo consumo en promedio mensual es de 14,5 m3.
- III. El ejercicio realizado en una muestra de 21 suscriptores dio como resultado que en promedio el primer consumo fue de 21 m3 y el promedio de los consumos de los siguientes seis (6) meses fue de 18 m3.

De este análisis se extractan los siguientes escenarios:





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



Escenario 1:

Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea de **21 m³** para facturar el servicio de alcantarillado, de acuerdo con los promedios de consumo del primer mes de la muestra, que sería el cobro justo de acuerdo con el concepto de pagar lo que se consume.

Escenario 2:

Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea el promedio de los consumos de los siguientes seis (6) meses a la vinculación, que es de **18 m³**.

Escenario 3:

Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea el promedio de los consumos de los usuarios de Serviciudad que siempre han tenido medición, que es de **14.5 m³**.

Escenario 4:

Que el aforo a adoptar de vertimiento promedio por suscriptor mes, sea la media aritmética entre el consumo del primer mes de suscriptores que no tenían medición (**21 m³**) y el promedio mensual de consumo de un suscriptor residencial de Serviciudad que siempre ha tenido medición (**14,5 m³**) la cual da como resultado una media de **18 m³**.

DECISIONES:

- Se descarta el escenario 3, por que no se presenta el caso de usuarios en condiciones similares, puesto que los suscriptores que no tienen medición, no hacen uso eficiente y ahorro del agua y no sería justo cobrar la misma cantidad que un suscriptor con medición.
- Se descarta el escenario 1, dado que en un 96% de los suscriptores que se surten de otras fuentes de agua y no tienen medición son de los estratos socioeconómicos 1 y 2 que tiene baja capacidad de ingresos.
- Los escenarios 2 y 4 coinciden en la cantidad promedio por tanto, el aforo de vertimiento que adopta la empresa Serviciudad para el cobro del servicio de alcantarillado a suscriptores que se surte de acueducto de otras fuentes alternas es de **18 m³**.

Teniendo en cuenta las indicaciones presentadas, esta entidad sustenta la generación de facturas con cobro correspondiente para el servicio de alcantarillado para usuarios que presentan la característica de abastecimiento de Fuentes alternas como es el sistema de acueducto comunal que opera en este sector y que como se indicó no cuenta con un sistema





SERVICIUDAD ESP

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



de medición técnico que determine el nivel de uso del servicio en el inmueble, por tanto dicho cobro al no poderse establecer una base real de consumo desde un proceso lectura, se establece con una base promedio general para todos los usuarios en el municipio y que cuentan con esta misma característica de abastecerse de este servicio comunitario, y cuyo volumen utilizado es devuelto como aguas servidas al sistema de alcantarillado técnicamente construido y que es de propiedad de SERVICIUDAD ESP, por lo tanto al no existir duda frente a la prestación del servicio, no existe fundamento en afirmar que dicho cobro no corresponde a la realidad de los hechos, o que por consiguiente corresponde a un cobro indebido pues en este caso existe una condición de tipo técnico por la cual se evacua la totalidad del volumen de las aguas servidas del inmueble y que corresponden al abastecimiento permanente realizado por el sistema de acueducto comunal y en el cual SERVICIUDAD ESP no puede intervenir para medir su nivel, por ser un sistema privado, circunstancia a la cual está obligado todos y cada uno de los operadores del servicio de acueducto tal como lo expresa la norma y de lo cual no ha existido compromiso de los entes que tiene la competencia para con ello exigir la instalación de estos.

LEY 373 DE 1997- Uso Eficiente y Ahorro del Agua.

Artículo 3° - Elaboración y presentación del programa. Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. Estas autoridades ambientales deberán elaborar y presentar al Ministerio del Medio Ambiente un resumen ejecutivo para su información, seguimiento y control, dentro de los seis meses siguientes contados a partir de la aprobación del programa.

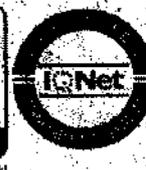
Artículo 6° - De los medidores de consumo. Todas las entidades que presten el servicio de acueducto y riego, y demás usuarios que determine la Corporación Autónoma Regional o la autoridad ambiental competente, disponen de un plazo de un año contado a partir de la vigencia de la presente ley, para adelantar un programa orientado a instalar medidores de consumo a todos los usuarios, con el fin de cumplir con lo ordenado por el artículo 43 de la Ley 99 de 1993 y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo. La homologación y el costo de instalación o construcción, según sea el caso de los correspondientes medidores, podrán ser financiados por la empresa prestadora del servicio de acueducto, al igual que su mantenimiento, la cual le facturará tales costos al usuario, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.





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



LEY 142 DE 1994 - Regimen de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Artículo 148

--- 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; 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.

--- En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.

DECRETO 302 DE 2000 - por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Artículo 15. Modificado por el art. 4 del Decreto Nacional 229 de 2002 - De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por las Entidades Prestadoras de los Servicios Públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO - VERTIMIENTO

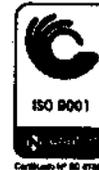
Servicio de Alcantarillado: El artículo 3.42 del Decreto 302 de 2000, define el servicio público de alcantarillado en los siguientes términos:

"3.42 Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos."





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



Vertimiento Básico (VB): (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado

Aforo de agua: (Art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

Sustento aforo promedio del nivel de vertimiento:

Cuando un suscriptor del servicio alcantarillado tiene otra fuente distinta del servicio de acueducto, la empresa está facultada en términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución CRA 151 de 2001, el Decreto 302 de 2001 y Decreto 229 de 2002, para emplear un mecanismo de aforo que le permita facturar el vertimiento.

- **Parágrafo único art. 3.2.3.6 – Resolución CRA 151 de 2001 – “Valor de la factura:** La cuenta de alcantarillado de los usuarios que no lo sean del servicio de acueducto o que siéndolo posean fuentes adicionales de agua que descarguen en el sistema de alcantarillado, se liquidará con base en el aforo del total de agua consumida.”
- **Art. 18 Resolución CRA 287-2004 – “Componente del costo medio de operación definido por comparación” para el servicio de Alcantarillado se define:**

$$CMO_a = \frac{CTO_{DRA} \cdot (1 - S_{op})}{AV_a}$$

Donde: **AV_a:** Promedio de la sumatoria de vertimientos facturados asociados al consumo de acueducto y fuentes alternas.

Que en consideración a lo señalado por la recurrente y la solicitud de aplicación en igualdad de lo señalado por la SSPD mediante resolución No. 20148300041605, correspondiente a un caso similar y que reúne estas mismas características, considera esta prestadora que dicha facturación de dieciocho metros cúbicos para la liquidación del servicio de alcantarillado en este tipo de inmuebles, corresponde no a un estudio de costo y tarifas como erradamente lo expone el órgano rector en dicha resolución, estos corresponden a un análisis de comportamiento de consumos realizados en usuarios que presentan las mismas características, y que se encuentran ubicados en varios sectores del municipio donde al igual que en este caso se surte del servicios de acueducto comunitario, para lo cual esta entidad realizo un aforo general en distintos predios y en varios sectores como ya se explicó, dando como resultado un nivel de consumo estándar y que para este caso se calculó en 18 metros cúbicos así el nivel resultante real y según los registros que sobre esto se tiene, diera una base superior a la que hoy se aplica.



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



Por otra parte queremos que se entienda que frente a esta circunstancia no es SERVICIUDAD ESP, la que debe soportar con un castigo la negligencia tanto de los prestadores de servicio marginal (Acueductos comunitarios) y sus usuarios frente a la obligación legal que tiene de realizar la instalación de equipos de medición así como la tienen todos aquellos usuarios que se encuentra bajo un esquema legalmente constituido y regulado como en el caso nuestro, para que con ello se obtenga una base real de consumo, como de los órganos rectores encargados de vigilar y hacer cumplir la norma para todos los que en este aspecto se consideren sujetos regulados y que cumplan con funciones de prestadores del servicio.

Debemos recordar que existen limitaciones de tipo normativo que impiden a las prestadoras del servicio evaluar o intervenir facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas, la Ley 142 de 1994 en su artículo 154 señala que sobre estas no procede reclamaciones por estar por fuera del termino de caducidad para realizar o presentar reclamos por parte del usuario.

Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Por ultimo queremos mencionar que la resolución 330 del 19 de diciembre de 2013, por medio de la cual se adopta el contrato de condiciones uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en su capítulo IV, cláusula 23, hace mención a la suspensión del servicio, señalando en su numeral (3), la suspensión por incumplimiento del contrato imputable al suscriptor y/o usuario, y en los siguientes eventos: la falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario, circunstancia que para el caso que nos compete y en el caso puntual de usuarios nuestros que lo son del servicio de alcantarillado pero que cuentan con una fuente de abastecimiento de acueducto diferente a SERVICIUDAD ESP, estarían incurriendo en una acción omisoria, pues no presentan un sistema de medición técnicamente avalado en su domiciliaria que pueda determinar una





SERVICIUDAD ESP

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



base de liquidación individual, para el cobro del servicio de alcantarillado bajo sus condiciones de uso; ahora bien a lo anterior se agrega que el capítulo VII de la resolución en mención, puntualiza la terminación del contrato de condiciones uniformes en su cláusula 44, indicando que una de causales es el incumplimiento del contrato en un periodo de varios meses o en forma repetitiva, o en forma que afecte gravemente la persona prestadora o por la reincidencia en algunas de las causales enunciadas en la cláusula 23, dentro de un periodo de dos (2) años.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes la resolución No. 329 del 8 de JUNIO DE 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

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 (8) del mes de julio del año Dos mil dieciséis (2016).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo. VICTOR HUGO GUAPACHA
Líder de PQR,s y Cartera.

Proyecto: JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ
Técnico de la Secretaría General.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 235 al señor HENRRY LOPEZ VASQUEZ, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.094.222 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADOR

