



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



RESOLUCIÓN No. 250
(JULIO 25 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 1 de junio de 2016, el Señor **CARLOS ARTURO CARDENAS** usuario del predio ubicado en la Transversal 21 25 -17 Local 2 La Pradera, identificado con cuenta No. 8200064, presentó reclamo verbal radicado con el número 19416 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 el día 02 de junio del presente, la cual arrojó como resultado lo siguiente: se encontraron tres (3) llaves terminales, un sanitario, labora 1 persona, se verifico que todas las instalaciones de agua están en buen estado y sellando bien, el usuario dice que el medidor de agua está en malas condiciones, solicita que se realice revisión, lectura al momento de la visita 306.
- E. Con el fin de atender su petición, el 7 de junio 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.
- F. De lo anterior, se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad Empocabal, mediante certificado de calibración No. 1553 del 10 de junio 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.



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



- G. 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.
- 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, su 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. 351 del 20 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: Proceder a reliquidar el período de mayo con 4 m³ aunque el medidor registro 33 m³, 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. TERCERO: Informar a facturación la falla del medidor para tener en cuenta el momento de la liquidación del periodo junio de 2016 con 4 mts.**
- J. Que el día (5) de julio de 2016, el señor **CARLOS ARTURO CARDENAS**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

"No estoy de acuerdo con la notificación por aviso de la resolución No. 351 del 20 de junio del 2016.

Lo anterior por que el predio resulto con daño del contador, del agua hace aproximadamente 4 meses mostrando unos consumos altos.

Yo me dirigí en dos ocasiones al respectivo reclamo, me programaron en menos de un mes dos visitas al predio el cual se encuentra prácticamente desocupado, puesto que mi microempresa empezara labores, en los próximos días, por lo tanto, el consumo de agua ha sido el mínimo o prácticamente nada si mira las revisiones físicas al contador, del 20 de abril





SERVICIUDAD ESP

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



y del 1 de junio, entre una y otra se presenta un consumo en el medidor en más de dos meses de menos de dos metros cúbicos.

Del mes de abril me facturaron 4 metros cúbicos, los cuales pague y no es justo que para estos dos meses siguientes me llegue la misma facturación por mes de 52.000.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **CARLOS A CARDENAS GARCIA**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un evento por altos consumos reflejados en el inmueble de ubicación Transversal 21 No. 25-17local 2 la Pradera, el que se identifica con la cuenta No. 8200064.

Que, frente a las apreciaciones señaladas en el recurso, es importante señalar que dicho evento se presentó para el periodo abril de la anualidad 2016, durante el proceso de lectura, situación que se reflejó como índices de desviación significativa, generando visita previa No. 119849, para con ello identificar y justificar las causas que ocasionaron el alto consumo en el inmueble, dando cumplimiento con lo establecido por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149, de lo anterior se reportó, que el local permanece cerrado y que los cuatro dígitos del inmueble permanecen quietos, situación que ocasionó el envío de comunicado al suscriptor, en el ánimo de acordar una fecha para cual se pudiera realizar visita al interior del local y así determinar las causas que ocasionaron dicho incremento .

Que para el periodo mayo de la anualidad 2016, esta entidad, procedió a realizar la facturación de los consumos obtenidos en el equipo de medición, hecho que aboco la reclamación por parte del peticionario generando nuevamente un proceso investigativo por parte de la entidad, revisión que se llevó a cabo en fecha 2 de junio de 2016, y donde se informó que al interior del inmueble todo opera de manera normal y que el medidor se encuentra en malas condiciones y que debe ser retirado para su revisión en banco de pruebas, hecho que se realizó el día 7 de junio de 2016.

De lo anterior se obtuvo reporte en fecha 10 de junio de 2016, por parte del banco de pruebas de Empocabal, donde se indica que el equipo no cumple con los errores máximos permisibles, lo que quiere decir que dicho medidor no cumple con una función efectiva de arrojar medición real de los consumos, situación que motivo a la entidad a que se realizara la intervención de los periodos objeto de reclamo procediendo a liquidarlos con una base promedio anterior al evento donde se registraron los altos consumos en el inmueble, en términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que, frente a los señalamientos realizados por el recurrente, debemos mencionar que la empresa cumplió con todos y cada uno de los parámetros señalados por la Ley en cuanto al





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



otorgamiento de beneficio al peticionario, cuando se ordena la reliquidación de los periodos reclamados con una base de consumo promedio, ante la evidencia de fallas detectadas en el equipo de medida, situación que a la luz de los hechos no permitía obtener una base real de los consumos que allí se realizaran.

Por otra parte, debemos aclarar que así exista un error de procedimiento durante la ejecución de la revisión previa, cuyo fin era el de justificar las causas que ocasionaron el alto consumo al determinarse que dicha visita no cumplió con su cometido por la poca profundidad en el evento investigativo, esta se subsana con la solicitud de revisión del medidor realizada en el reclamo No. 19416 de fecha 1 de junio de 2016, el cual determino que el equipo allí instalado, presentaba falencias que obligaron a la determinación asumida mediante el acto administrativo No. 351 de fecha 20 de junio de 2016, en el que se otorga beneficio al peticionario CARLOS ARTURO CARDENAS, como ya se había mencionado en el acápite anterior.

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 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

Artículo 149. De la Ley 142 de 1994, 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





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



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.

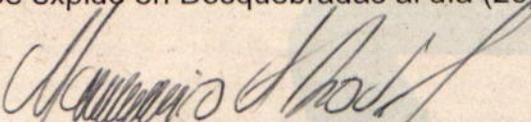
Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios SERVICIUDAD

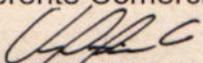
RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes la resolución No. 351 del 20 de junio de 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (25) 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. 250 al señor CARLOS ARTURO CARDENAS GARCIA, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.243.317 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADOR