



143

Reclamo 20550  
Dsto: 60.841  
JK

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



**RESOLUCIÓN No. 198**  
**(MAYO 03 DE 2017)**

**“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 13 de marzo de 2017, la señora **JULY ANDREA MONTOYA RODRIGUEZ**, usuaria del predio ubicado en la calle 7 No. 30-19, manzana 1 casa 1 la Raquelita identificado con la cuenta No. 830949, presento reclamo verbal radicado con el numero 2034(482) cuyo contenido era el siguiente. Alto Consumo.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente el día 23 de marzo, encontrando que se recomienda cambiar la bomba del sanitario por cambio tecnológico, la lectura que presenta el medidor es 2080.
- 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.

RDO  
10/5/17  
3:17 pm





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



- F- Que mediante resolución No. 185 del 30 de marzo de 2017, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo donde se ordena en su artículo PRIMERO confirmar el valor de lo facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.
- G- Que el día (10) de abril de 2017, la señora JULY ANDREA MONTOYA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

*"La factura No. 266709649 correspondiente al mes de marzo por un valor total de \$78.350, la cual me pareció muy extraña ya que vivo únicamente con mi hija, la cual es una niña de seis años y lógicamente el servicio de agua que gastamos en la casa es el que yo uso para el bienestar de mi niña y mío, por lo tanto, no debió haber llegado tan alto, lo cual recibí con extrañeza.*

*Por lo anterior debí radicar queja verbal sobre mi inconformidad respecto de dicha factura pues llego demasiado alto \$78.350, y esto no es normal ya que generalmente la factura llega por un valor aproximado a veinticinco mil pesos (\$ 25.000), mcte.*

*Una vez radicada la queja en SERVICIUDAD envió un funcionario para que revisara el tanque pues según ustedes ese era el problema por el cual la factura llegaba tan costosa.*

*Cuando se llegó el momento de la revisión y como el funcionario no determino que el problema era del tanque, entonces la respuesta fue que el daño por lo cual llaga tan costoso el servicio de agua es producto de la bomba del baño.*

*Yo me pregunto por qué el primero dijo que era el tanque, después la bomba, cuando no se había presentado ese problema nunca tal vez si en casa vivieran conmigo 5 o 6 personas, pero solo somos una niña y yo quien permanezco todo el día trabajando y mi niña lógicamente es cuidada por otra persona en un lugar que no es mi casa.*

PETICIÓN





**SERVICIUDAD ESP**

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



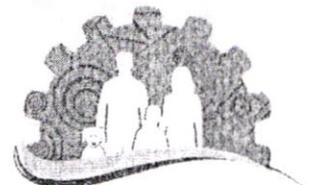
*Que se revoque la decisión tomada en la resolución No. 185 del 30 de marzo de 2017*

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **JULY ANDREA MONTOYA RODRIGUEZ**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por un ALTO CONSUMO presentado en la vivienda de ubicación Calle 7ª No. 30-19 Mz 1 Casa 10 La Raquelita y que se identifica con la cuenta No. 830949.

Mencionado lo anterior, se quiso verificar paso a paso los procedimientos realizados en este caso particular donde se evidencia a partir del periodo enero de la anualidad 2017, se evidencio en el inmueble incremento de los registros consumo de acueducto, evento que fue señalado dentro de los rangos de desviación significativa con respecto al promedio histórico, ocasionando con ello un proceso de carácter investigativo y obligatorio determinado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149.

De este evento, tenemos que se programó visita previa, cuya finalidad es la de justificar y aclarar las razones que dieron origen al incremento del consumo, hecho que se llevó a cabo en fecha 15 de febrero de 2017, indicando que no hay fugas visibles al interior del inmueble, pero que el medidor sigue registrando consumo lentamente, a esto se agrega que durante esta práctica no se pudo realizar verificación el funcionamiento del tanque de reserva, que este debía revisarse con geófono y cerrar la llave del tanque.

De lo anterior se deja en evidencia que dicha revisión no cumple con su cometido primordial, pues a pesar de haber determinado que el medidor registraba constantemente perdida del fluido que abocó a tomar acciones que pudiese controlar la pérdida, no se justifica las causas puntual de esta, ni el sitio de ubicación, pues deja un margen de duda el hecho que no se pudo revisar un buen segmento de la red, como de los elementos de control y sellamiento del tanque de reserva, por lo tanto no se justifica ni se aclara ninguna causa cuando se determina la existencia de una fuga, pero no se establece la ubicación de la misma o mas aun si es de carácter perceptible e imperceptible, por lo tanto se debe en este caso otorgar beneficio a la recurrente en el sentido de ordenar la reliquidación de las





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



facturas afectadas por el evento señalado, utilizando para ello el nivel de consumo promedio histórico que reflejaba el inmueble antes de presentarse el alto consumo.

Lo anterior con fundamento en lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en sus Artículos 149 y 146.

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 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.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

**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





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



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: REPONER en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 185 del 30 de marzo de 2017, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de ORDENAR la reliquidación de todos los periodos enero y febrero de 2017 con una base de consumo de 6 metros cúbicos promedio histórico, con fundamento en lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.**

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (3) del mes de mayo del año Dos mil diecisiete (2017).

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

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

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

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy 09 de mayo de 2017 de la Resolución No. 198 a la señora **JULY ANDREA MONTOYA RODRIGUEZ**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 1.087.991.792. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

1.087.991.792.  
EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

