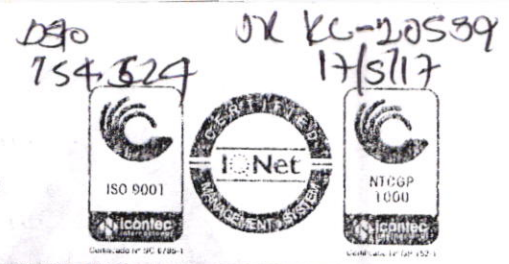




144

**SERVICIUDAD ESP**

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



**RESOLUCIÓN No. 205**  
**(MAYO 09 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 el día 8 de marzo de 2017, radicado bajo No. 1396, el Señor **RUBEN DARIO RODRIGUEZ** presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Torre 12 Apto 502 Mitaca identificado con la cuenta No. 834660 (20336) en el cual solicita lo siguiente: “1. Estudio o análisis técnico con mayor profundidad, con el fin de evidenciar las causales del aumento excesivo. 2. Rectificación de la factura N° 266672072 correspondiente a la cuenta N° 834660 por el valor correcto. 3. Realizar el cobro por promedio de las facturas anteriores mientras se resuelve la contingencia”.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada se ordenó visita al inmueble la cual se efectuó el día 21 de marzo de 2017 encontrando: “5 llaves terminales, 1 inodoro y 1 llave de contención, habita 1 persona hace 4 meses, al revisar se encontró todas las instalaciones en buen estado, el medidor no registra consumo. Se informó por el usuario que hace unos días cambiaron la bomba del inodoro, los otros puntos están bien, verificar q reclamaciones de este conjunto por malas bombas que les instalaron a los usuarios”. Lectura al momento de la visita 153.







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



- E- Dado lo anterior mediante oficio N° 1071 se informó que para el día 27 de marzo se ordenó el retiro del medidor de agua, para confrontar la calidad y exactitud del registro en un laboratorio certificado por la ONAC, este fue enviado a la Empresa aguas de Manizales, para que se le realizará revisión en el 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. Además, se informó que la respuesta definitiva a su petición estaría para el 17 de abril de 2017.
- F- Se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad aguas de Manizales, mediante certificado de calibración No. 35722 que dicho equipo Cumple con los errores máximos permitidos, establecidos por la norma NTC 1063-1 numeral 5.1 Errores máximos permisibles.
- G- Lo anterior nos permite concluir que de acuerdo a la visita y a los procedimientos efectuados el consumo registrado por el medidor corresponde al uso del inmueble, y la empresa teniendo en cuenta el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (2) que establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos de medida técnicamente diseñados para el efecto, a fin que el consumo medido, sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.
- H- Que mediante resolución No. 204 del 10 de abril 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**: Se confirma los valores facturados para los periodos de enero y febrero de 2017 por lo anteriormente expuesto. **SEGUNDO**: Se ordena a la oficina de micro medición reinstalar el medidor de agua para el inmueble ubicado en la Torre 12 Apto 202 Mitaca.
- I- Que el día (21) de abril de 2017, el señor RUBEN DARIO RODRIGUEZ CESPEDES, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:







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



*"Soy propietario del inmueble ubicado en la Carrera 9 No. 10-160, Conjunto Residencial Mitaca, Ubicado en la Popa Dosquebradas, Torre 12 Apto 502.*

*Desde el 25 de noviembre del año 2016, arrende el predio mencionado en el hecho anterior, al señor JUAN MIGUEL OCHOA VALERO, quien reside solo en el Apto.*

*El señor Juan Miguel, es una persona que, por sus múltiples ocupaciones, no permanece en el predio, por lo cual los consumos de servicios públicos hasta el momento son literalmente bajos.*

*En los meses entre noviembre y enero, el promedio de facturación, ha sido sobre un valor de \$ 28.000 y 32.000.00 pesos.*

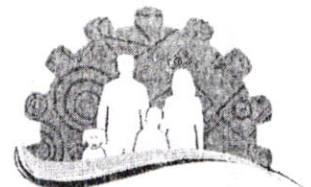
*En la Vigencia del mes de febrero fue allegada la factura por cobro de servicio de agua por un valor de \$ 157.500 pesos, lo cual en comparación con el promedio anterior no es justificable, teniendo en cuenta además lo mencionado ya.*

*En visita de lo presentado, procedí a solicitar una revisión técnica por parte de la entidad visita en la cual el operario no encontró motivo aparente por el cual sufrió un aumento tan significativo en la factura.*

*Además de dicha visita realizada y teniendo en cuenta que no hubo hallazgos significativos con respecto a la verificación del contador es injustificable el cobro realizado en la vigencia mencionada y evidenciada.*

*Con lo anterior presentado, se radico un derecho de petición (resolución No. 204 del 10 de abril de 2017, con la finalidad de obtener una respuesta justificada y evidenciada con respecto a los hallazgos.*

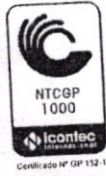
*La empresa Serviciudad no ha respondido el derecho de petición Res 204 del 10 de abril, el cual fue entregado de manera personal en los tiempos establecidos por la Normatividad vigente con el cual se cuenta con el recibido por parte de funcionaria de Serviciudad.*







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



Se continúa realizando el cobro, sin justificar y cobrar por que el aumento tan exponencial.

### PETICIONES

estudio o análisis técnico a profundidad, con el fin de evidenciar las causales de aumento excesivo; pues los realizados a la fecha no evidencian falencias en el predio ni ninguna otra causa por la cual se continúe cobrando un consumo excesivo que ha sido inexplicable.

Rectificación de la factura de servicio No. 266672072, correspondiente a la cuenta No. 834660 por el valor correcto y demás cuentas afectadas.

Realizar el cobro por promedio de las anteriores facturas, mientras se resuelve la contingencia..

Que dicho cobro se realice con relación a los meses anteriores, los cuales oscilan entre 28 y 32mil pesos.

Que se tenga cuenta todas las justificaciones aquí presentadas.

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **RUBEN DARIO 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 EL INMUEBLE DE ubicación Torre 12 apartamento 502 del conjunto Residencial MITACA, que se identifica con la cuenta No. 834660.

Dicho lo anterior, se observa que dicha problemática, se presenta a partir del periodo diciembre de 2016, donde se registró en el inmueble índices de desviación significativa por altos consumos, hecho que motivó la ejecución de una visita previa bajo las condiciones que ordena la Ley 142 de 1994 en su artículo 149, y cuyo enfoque va dirigido a investigar, justificar y aclarar las causas de la desviación significativa.





Bajo el evento señalado, se indicó que todo dentro del apartamento está en buen estado de funcionamiento y que el medidor no registra consumo con todos los elementos hidráulicos internos cerrados, se dice además que se detectó una fuga de tipo imperceptible pero no se indica en donde y que además se recomienda el cambio de sistema de sellado (la bomba).

Que posterior a este hecho y una vez facturado el consumo avalando el registro en una visita que a la luz de los acontecimientos es confusa, se presentó un derecho de petición por parte del señor RUBEN DARIO RODRIGUEZ, para que se realizara en el inmueble una nueva visita de carácter técnico, que evidenciara razones técnicamente determinantes en la justificación de las razones que ocasionaron el alto consumo, visita que arrojó una descripción similar a lo indicado en visita anterior agregando que se había cambiado la bomba de sellamiento, circunstancia que motivo el retiro del medidor para su revisión en banco de pruebas de la entidad Aguas de Manizales, entidad que determinó que el equipo está en óptimas condiciones de funcionamiento lo que demuestra que los registros obtenidos corresponden a una razón de consumo real.

Dicho lo anterior, debe agregarse que así se haya realizado todo un despliegue investigativo para determinar las fallas que ocasionaron el incremento y que en este caso apunta a las falencias del sistema de sellamiento, dicho proceso no se dio o se realizó bajo las condiciones legales que determina la Norma, si bien la revisión previa se convierte en el evento prioritario y de obligatorio cumplimiento para determinar la causas que dieron origen a la problemática por alto consumo, para este caso no se dan pues las circunstancias reflejan dudas que no pueden ser subsanadas en el proceso de reclamación donde se exige por parte del peticionario una revisión de carácter técnico que avocó la necesidad de retirar el medidor para verificar su estado de funcionamiento, prueba que en este caso si es determinante para definir si un nivel de consumo si era el real, por lo tanto queda un margen de duda frente a la ejecución de la revisión crítica y más aún, si esta cumplió con el cometido esencial de justificar y aclarar el alto consumo.

Por todo lo anterior considera el despacho que al presentarse una falla en el procedimiento y de valoración de pruebas allegadas en el proceso de revisión crítica, se debe actuar en beneficio de recurrente RUBEN DARIO RODRIGUEZ





## SERVICIUDAD ESP

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



CESPEDES, en el sentido de ordenar la reliquidación de los periodos objeto de recurso esto es enero y febrero de 2017, con una base de consumo promedio antes de reflejarse el alto consumo esto es seis (6) metro cúbicos.

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

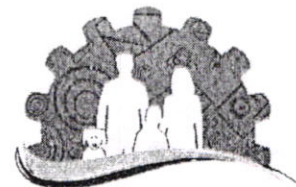
Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que 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.

Habrán 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. 204 del 10 de abril de 2017**, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación de los periodos enero y febrero de 2017 con una base de consumo de 6 metros cúbicos promedio histórico.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (9) 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: **JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ**  
Técnico de la Secretaría General.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 205 al señor **RUBEN DARIO RODRIGUEZ CESPEDES**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 1.272.718 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

1272 718

EL NOTIFICADO

