



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001 609-1
NUIR 1-661700002



RESOLUCIÓN No. 258
(JUNIO 21 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 25 de abril de 2017, la Señora **BLANCA LICIA CASTRILLON** usuaria del predio ubicado en la **CALLE 45 No.21 18** de san Fernando, identificado con cuenta No. 9579416300 presentó reclamo verbal radicado con el número 20499(2301) cuyo contenido es el siguiente: otro acueducto.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente, la cual arrojó como resultado lo siguiente: Mediante visita efectuada el 27 de abril de 2017, se hizo revisión del predio verificando solo tiene acueducto de Serviciudad, lectura en el momento de la visita 206.
- E- Lo anterior de acuerdo con el Artículo 146 de la Ley 142/1994 que establece en uno de sus párrafos: “Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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





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



disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

F- Que mediante resolución No. 256 del 16 de mayo 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: reliquidar el servicio de alcantarillado de acuerdo al consumo registrado por el medidor de los periodos de diciembre, enero, febrero, marzo y abril, de acuerdo a lo expuesto anteriormente en la parte motiva del presente proveído. SEGUNDO: Informar al área de facturación, que solo cuenta con servicio de acueducto de Serviciudad por lo anteriormente expuesto.**

G- Que el día (1) de junio de 2017, el señor BLANCA ALICIA CASTRILLON, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

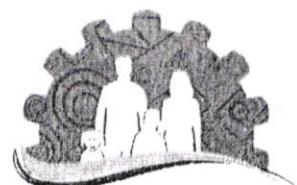
"El día 25 de abril de 2017 presente queja verbal ante SERVICIUDAD ESP, en donde manifesté que, desde el 15 de abril de 2009, no cuento con el servicio de acueducto comunitario del barrio San Fernando, de conformidad con la constancia que adjunto.

Desde el 15 de abril de 2009 el servicio de acueducto me lo presta únicamente me lo presta SERVICIUDAD ESP

En el periodo precitado Serviciudad ESP me ha cobrado por vertimiento sobre 18 metros independiente del consumo real.

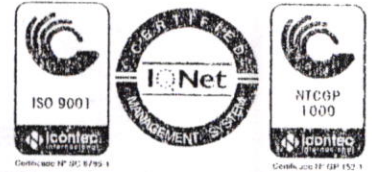
Lo anterior genera un cobro indebido pues desde el año 2009 SERVICIUDAD ESP es la única que me presta el servicio de acueducto, debiéndome cobrar por alcantarillado, los mismos metros cúbicos de consumo por concepto de acueducto el cual siempre es menor a los 18 metros cúbicos que me han venido cobrando.

Mediante la resolución No. 256 del 16 de mayo de 2017, y notificada el 25 de mayo del mismo año se resolvió reliquidar el servicio de alcantarillado de acuerdo al consumo registrado por el medidor únicamente en los periodos de diciembre, enero,





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



febrero, marzo y abril cuando este cobro se ha prolongado desde el 15 de abril de 2009.

En esta resolución proferida por SERVICIUDAD ESP. Se debió ordenar la reliquidación del servicio de alcantarillado de conformidad al consumo real registrado por el medidor, pero desde el 15 de abril de 2009 en adelante, fecha desde la cual es posible conocer el consumo real por concepto de acueducto.

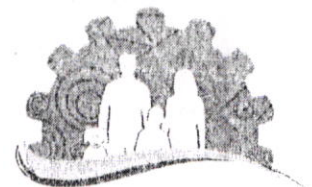
PETICION

Se revoque la resolución 256 del 16 de mayo de 2017, por medio del cual se decidió el reclamo verbal radicado No. 204998(2301) y en su lugar se reliquide el servicio de alcantarillado de conformidad al consumo registrado por el medidor de los periodos entre 15 de abril de 2009 y el 30 de abril del año en curso y posteriormente se devuelva el dinero cobrado indebidamente por parte de SERVICIUDAD ESP, en el periodo precitado.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **BLANCA ALICIA CASTRILLON ARANGO**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un presunto cobro indebido que se viene presentado en el inmueble de ubicación Calle 45 No. 21-18 San Fernando, que se identifica con la cuenta No. 9579416300.

Frente a lo anterior es necesario indicar, que el inmueble por el cual se presenta dicha discrepancia, corresponde a una vivienda dúplex, con clase de uso residencial, en la cual habitan tres personas y cuenta con servicio de acueducto de la empresa, que bajo los efectos de reporte realizado durante el proceso de lectura, este venía siendo objeto de un ajuste en su esquema tarifario en lo correspondiente al servicio de alcantarillado, servicio que venía siendo liquidado con una base de 18 metros cúbicos en vertimiento, debido a que el inmueble presentaba abastecimiento por dos sistemas de acueducto, el acueducto que brinda nuestra entidad, además de una fuente alterna de suministros de acueducto comunitario del sector.

Que una vez presentada la reclamación, donde se determinó mediante una visita realizada al inmueble, que este solo se abastece del sistema de acueducto que presta SERVICIUDAD ESP, dadas estas condiciones la entidad opto por dar





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



beneficio a la peticionaria, ordenando reliquidar los últimos cinco periodos facturados tomando como base para ello el consumo registrado por el medidor, y sustentando su decisión bajo lo indicado por la Ley 142 de 1994, en su artículo 146 y 154.

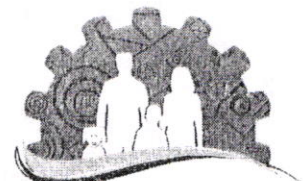
Que dados los motivos de inconformidad, este despacho quiso realizar un nuevo análisis de la situación para así entrar a conceptuar sobre la realidad que allí se presentó, donde bajo las pruebas aportadas se evidencia un error en el entendido que dicho inmueble tal como se expresa en la certificación aportada, no cuenta con abastecimiento de acueducto de una fuente alterna adicional desde el periodo abril de la anualidad 2009, situación que para nuestro entender debe ser objeto de un análisis diferente frente a los alcances de la liquidación, pues en este caso no solo hablamos de una negligencia auspiciada por el usuario y que permita encajar los términos de caducidad para ejercer el derecho por parte del usuario para realizar reclamos, sino que también se evidencia un margen muy amplio de responsabilidad de la entidad, pues el despliegue de labores encaminadas a realizar lectura mensual del medidor que registra los niveles de consumos que se tienen en el inmueble, es una labor que permite a la entidad de primera mano obtener información referente a modificaciones, alteraciones, estados del inmueble o del medidor y otro tipo de circunstancias que permiten ajustar la facturación a condiciones y cobros reales.

Que para el caso la Ley 142 de 1994, establece en su artículo No. 148 que, en las facturas, no se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario que se preste;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 1524 del Código Civil, no puede haber obligación sin una causa real y lícita, es por esto que no se puede facturar un servicio que a la luz de los hechos "No se presta" por no existir las condiciones tanto técnicas como físicas que demuestre la efectividad de la prestación de este.

De igual forma, el Código Civil en su artículo 2313, señala que, el que por error ha hecho un pago y prueba que no lo debía, tiene derecho para repetir lo pagado;

Que de acuerdo con lo citado en el artículo 2315 del mismo ordenamiento, se podrá repetir aun lo que se ha pagado por error de derecho, cuando el pago no tenía por fundamento ni aún una obligación puramente natural.





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



El Código de Comercio, establece en su artículo 831, que nadie podrá enriquecerse sin justa causa a expensas de otro, máxime cuando de los hechos que señalan en el caso particular, no existe una razón real para que esta se ejecute.

Por lo anteriormente señalado, corresponde al despacho otorgar beneficio a la recurrente indicando que bajo los hechos presentados no estamos frente a una negligencia de la usuaria que permita definir en este caso una liquidación que no pueda trascender las fronteras del artículo 154 de la Ley 142, pues para nuestra entender, aquí se presentó un cobro irregular que debe ser corregido, pues no puede amparar legalmente un cobro que se dio bajo una causa injustificada y que no correspondía a la realidad de las circunstancias.

Lo anterior con fundamento en lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en su Artículo 146 y 148

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





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



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 148. Requisitos de las facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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. 256 del 16 de mayo de 2017, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación del servicio de alcantarillado desde el periodo abril de la anualidad 2009, hasta la fecha, con la base de consumo obtenida del medidor ubicado en el inmueble.





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



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (21) del mes de junio 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 Junio 27/2017 de la Resolución No. 258 a la señora **BLANCA ALICIA CASTRILLÓN ARANGO**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 25.077.761 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

*La Uenara Blanca Alicia Castrillon
 identificada con Cedula de Ciudadania
 No 25.077.761, Recibe la Resolución No 258
 de fecha Junio 21/2017. y no quiso
 firmar la Notificación.
 Junio 27/2017. 3:25 Pm.
 Artigo. 18*

E.C. 10.128.050

CARLOS ARTURO URRUTEGUI GUACADO
 Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co



ALCALDIA DE DOSQUEBRADAS
 Compromiso de Todos