



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



RESOLUCIÓN No. 282
(JULIO 11 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 23 de mayo de 2017, la señora **LUCENA BUSTAMANTE**, presento derecho de petición cuya causal era el alto consumo, facturado entre el periodo 03-04-2017 y 02-05-2017, factura No. 266852360, para el inmueble ubicado en la manzana 20 casa 42 Campestre A, que se identifica con la cuenta No. 9578551600.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada el día 23 de mayo de 2017, se dispuso revisar la base de datos encontrando para el periodo del 3/marzo-2/abril de 2017 el medidor no registro consumo, debido a que se detectó desviación en el consumo con respecto al promedio, el área de facturación en cumplimiento del artículo 149 de la ley 142 de 1994, ordeno realizar visita Previa N° 135045 efectuada el día 25 de Abril de 2017, en la cual se registró lo siguiente: “Visita: Oliveth Ladino, lectura 1765 el medidor con las llaves abiertas no registra, medidor frenado”. Por tanto, se liquidó dicho periodo con cargos fijos y se informó a la usuaria que era necesario el cambio del medidor.





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



E- De la misma manera se verifico que efectivamente para el periodo de consumo del 3/abril-2/mayo de 2017 el área de facturación liquido con 24 metros teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente ya que el inmueble aún no se había instalado el nuevo medidor por tanto se tomó como base el consumo promedio de los últimos 06 meses de consumo, que para su caso es de 12 metros por periodo de consumo y para su inmueble había dos periodos pendientes por liquidarle el consumo.

F- Lo anterior, se realizarlo de acuerdo al artículo 149 de la ley 142 de 1994 que menciona. (...) 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 su caso la causa el mal estado del medidor.

G- Que el día (20) de junio de 2017, la señora LUCENA BUSTAMANTE BETANCOURTH, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

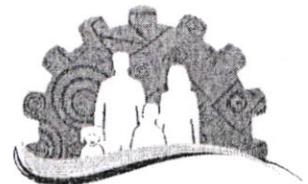
"El periodo del 03-03-2017 a 02-04-2017, fue cancelada el 18 de mayo de 2017 por un valor \$18.400, oo mcte.

Los promedios mensuales de consumo están entre los \$32.000 y \$35.000, mensuales.

En el periodo de abril cobraron \$ 18.400, que equivalen a la mitad de un mes, pero igual promediando los meses no da para el valor cobrado en reclamación.

Se cambio el medidor de agua tal como lo sugirió la empresa SERVICIUDAD.

Dice la Ley 142 de la Determinación del consumo del consumo facturable; 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.





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



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.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente LUCENA BUSTAMANTE BETANCOUR, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un cobro realizado por concepto de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, realizado a través de la factura No. 266852360, al inmueble de ubicación Manzana 20 casa 42 del sector Campestre A, que se identifica con la cuenta No. 9578551600.

Frente al caso motivo de discusión, es necesario indicar, que para el periodo 3 de febrero al 2 de marzo de 2017, durante el proceso de lectura realizado en el inmueble, se determinó que el consumo registrado para este periodo era de seis metros cúbicos, lo que reflejó una disminución porcentual del consumo, para el periodo siguiente, esto es, del 3 de marzo al 2 de abril de 2017, no se registró ningún nivel de consumo en el inmueble, aun cuando las condiciones de habitabilidad y de uso reflejaban ser normales o iguales a las del periodo anterior, razón que de acuerdo a lo señalado por la Ley 142 de 1994, en su artículo 149, genero un proceso investigativo con el ánimo de justificar y aclarar los motivos de la desviación significativa, q en este caso se presentó por el bajo consumo.

De lo señalado en el acápite anterior, se dijo al momento de la visita que el medidor no registraba consumo con los dispositivos hidráulicos internos abierto, razón que bajo la lógica indica que el medidor esta frenado, evento que le permite a la entidad hacer uso de las alternativas señaladas en la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, para poder llevar a cabo una liquidación del periodo conforme a una base promedio correspondiente al promedio histórico allí registrado.

Mencionado lo anterior, debemos advertir que para el periodo facturable 3 de marzo a 2 de abril de la anualidad 2017, dicha factura fue generada sin ejecutar el cobro alguno y que por consumo promedio debió realizarse, por tanto esta se liquidó





SERVICIUDAD ESP

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



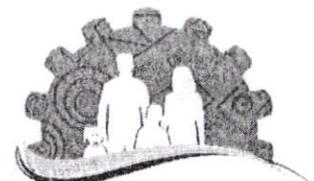
únicamente con cargos fijos tanto de acueducto y alcantarillado, y la tarifa plana para el servicio de aseo y cuyo monto o valor es el que usted misma menciona por \$18.400 pesos, seguidamente y para el periodo correspondiente entre el 3 de abril y el dos de Mayo de la anualidad 2017, dado que en el anterior no se realizó el cobro de esta base promedio de consumo, esta fue ejecutada en este nuevo ciclo de facturación, acumulando los doce (12) metros cúbicos dejados de facturar, más doce (12) metros cúbicos obtenidos de igual forma, ósea de promedio de los periodos anteriores como indica la norma en su artículo 146, lo que otorgó a la recurrente una factura que registra un nivel de consumo facturado de 24 metros cúbicos y por la cual reclama, siendo esta una actuación legítima a realizar por parte de la prestadora en aquellos eventos que se presentan problemas de medición por fallas o falencias del instrumento de medida, máxime si estamos inmersos aun en un proceso de investigación por detección de índices de desviación significativa y que en este caso se da por bajos niveles de consumo.

Ahora bien, verificado el proceso de notificación, se observa que para la entrega de la decisión que ya conoce la recurrente, esta no fue entregada bajo las condiciones que autoriza la Norma en materia de notificación de un acto administrativo, pues las decisiones se deben dar a conocer al peticionario bajo otras circunstancias y no dejando debajo de la puerta de acceso a la vivienda como se soporta en el documento, cuando el procedimiento determina que si esta no pudo ser entregado por la entidad legalmente avalada para la entrega de correspondencia y que para el caso es 472, una vez es devuelto el documento con la notación de los inconvenientes encontrados y que impidieron la entrega, este se debe notificar por aviso dentro de los términos correspondientes.

Por lo anterior corresponde al despacho ordenar la reliquidación del periodo objeto de recurso, con una base de consumo promedio de 12 metros cúbicos

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

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 periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o





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



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.

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.





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



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. 1973 del 8 de junio de 2017, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación del periodo objeto de discusión, con la base de consumo promedio de 12 metros cúbicos registrados en el inmueble en los periodos inmediatamente anteriores.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (5) del mes de julio 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 Julio 17/2017 de la Resolución No. 282 a la señora **LUCENA BUSTAMANTE BETANCOUR**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 34.052.333 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

Maria Lucena Bte B.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

