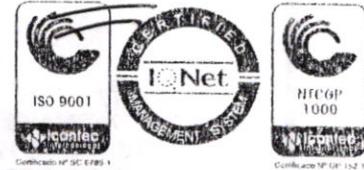




**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



**RESOLUCIÓN No. 287**  
(JULIO 24 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 07 de junio de 2017, el señor JAIME GOMEZ MEZA usuario del predio ubicado en la carrera 20 23 45 de la pradera, identificado con cuenta 9578276950 presentó reclamo verbal radicado con el número 20668(3211) cuyo contenido era el siguiente: Alto consumo.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a consultar con el área de pqr telefónico el cual informo que en el predio en mención no tiene ningún reporte relacionado con alguna fuga en el medidor.
- E- Que teniendo en cuenta lo anterior, el alto consumo a la fuga en medidor que cuando no es reportada a tiempo se cataloga como fuga perceptible, ya que puede ser detectada por los sentidos. Lo anterior en los términos del Artículo 3 numeral 3.13 del Decreto 302 de 2000, el cual se transcribe: Fuga Perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".
- F- Igualmente habrá de considerarse lo preceptuado por el artículo 21 de la misma





## SERVICIUDAD ESP

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



G- norma, el cual también cita de forma textual.

Artículo 21: Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la Entidad prestadora de los servicios públicos, pero está podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella.

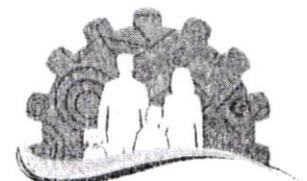
H- Que mediante resolución No. 317 del 21 de junio de 2017, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo donde se ordena en su artículo PRIMERO: Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.

Contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la empresa que expidió este acto administrativo y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución.

I- Que el día (30) de junio de 2017, el señor JAIME GOMEZ MEZA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

*"Teniendo en cuenta que, en el considerando, donde supuestamente consultaron y que no reposa dicha información.*

*Se llama al call center 3322109 t contesto una muchacha de nombre Viviana la cual me recibió las dos llamadas, tanto así que en la primera mandó un funcionario de un furgón blanco que iba con un señor que como con el jefe canoso de boso el cual mando a que le metieran un palo al tubo reventado, dejando este así mostrando con eso poco profesionalismo para tan grande empresa.*





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



*Al ver este arreglo machetero volví a llamar y contesto la misma Viviana y me envió nuevamente otro funcionario de una moto quien vino e hizo respectiva reparación, de todo esto deben tener ustedes constancia en sus dependencias.*

*Quedando demostrado que se informó a tiempo los daños.*

*Es de constar que el funcionario se llama Luis Alfonso Romero.*

*Con lo anterior expuesto se desvirtúa también el considerando Numero 3.*

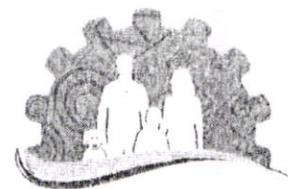
*Por tal motivo solicito a ustedes cobren por promedio ya que se hizo todo lo que está a mi alcance con el momento del daño, como es de informar a la entidad prestadora del servicio.*

*Revocando con esto la resolución 317, donde se resolvió todo basado en que en ningún momento informé sobre dicho daño.*

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente JAIME GOMEZ MEZA, 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 ALTOS CONSUMOS, al inmueble de ubicación Carrera 20 No. 23-45 La Pradera, que se identifica con la cuenta No. 9578276950.

Frente al caso motivo de discusión, es necesario indicar, que para el periodo abril de la anualidad 2017, se presentó en el inmueble un evento por altos consumos superando los índices de desviación significativa, circunstancia, que de acuerdo a las directrices de la Norma, obliga a la entidad a realizar un proceso investigativo, con el ánimo de justificar y aclarar las causas de la desviación, de tal evento, se informó por parte de quien atendió la visita que allí se presentó una falla en la domiciliaria, situación que obligo al cambio de la llave de paso en fecha 28 de abril de la anualidad 2017.

De dicha circunstancia se determinó que las razones que dieron origen al incremento en el consumo fue la falla en la domiciliaria, asumiendo esta como una fuga de carácter perceptible como lo señala el decreto 302 de 2000 en su artículo 3





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



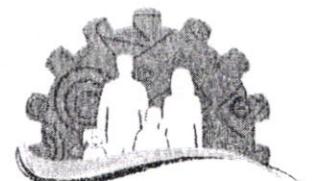
Numeral 3.13, otorgando total responsabilidad al peticionario tanto del incremento reflejado, como del que se presentaría en el periodo siguiente dadas las fechas en que se presentó dicho evento.

Que dentro del análisis que realiza este despacho, consideramos que si bien la desviación se pudo presentar por la fuga de carácter perceptible en la domiciliaria que abastece el inmueble, se debe tener en cuenta las circunstancias que dieron origen a dicha pérdida, la cual bajo el reporte que otorga la orden de trabajo No. 72922, donde se reporta el cambio de llave de paso, se evidencia que se tenía control en la red para así mitigar los efectos de cualquier problema que se presentara en sistema hidráulico interno de la vivienda, hecho que así no sea reflejado en los registros telefónicos tal como lo indica el peticionario, existe una evidencia de prueba donde se detalla claramente el cambio de la llave de paso, elemento esencial para interrumpir de manera inmediata el paso de fluido, en los eventos que se presente fallas del sistema hidráulico interno de la vivienda.

Por la razón expuesta, considera el despacho que a pesar de ser este un caso de fuga detectable por los sentidos, existe circunstancias de peso que evidencia que si se actuó de manera puntual y acertada en el afán de corregir la problemática allí detectada, la cual debía dar espera a la intervención de operarios de la empresa para el cambio del elemento cuya función era precisamente, suspender el fluido y así evitar la pérdida allí presentada, por todo lo expuesto, consideramos pues que se debe actuar en favorabilidad del recurrente ordenando con ello la reliquidación de los periodos abril y mayo de 2017 con una base de consumo promedio de 16 metros cúbicos, debido a que como se explica la llave de paso existente no opero de la manera correspondiente, permitiendo la pérdida registrada para estos dos periodos, hasta tanto se realizara su cambio por una llave nueva.

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

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.

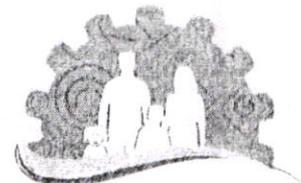
Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación 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.

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. 317 del 21 de junio de 2017, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de ORDENAR la reliquidación de los períodos abril y mayo de 2017, con una base de consumo promedio de 16 metros cúbicos.**





**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 (24) del mes de julio del año Dos mil diecisiete (2017).

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

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

Proyecto: **JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ**  
Técnico de la Secretaria General.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 287 al señor **JAIME GOMEZ MEZA**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.072.173 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

**SERVICIUDAD**

**ACUEDUCTO - ASED - ALCANTARILLADO ESP**

