

**RESOLUCION No.307**  
**AGOSTO 4 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 13 de junio de 2017, el señor Heriberto Osorio usuario del predio ubicado en la Carrera 17 No., 9-14 Villa Fanny, identificado con cuenta No. 9578147750 presento reclamo verbal radicado con el número 19490, cuyo contenido es el siguiente: "Alto consumo".
- D. Con el objeto de resolver la petición elevada se dispuso revisar en la base de datos el inmueble citado anteriormente, la cual arrojó como resultado lo siguiente mediante revisión del sistema Siceps se pudo determinar que el consumo facturado antes de que se frenara el medidor es de 12 metros cúbicos.
- E. En el predio habitan 4 personas como se identificó en la revisión No. 135623, del 04 de mayo de 2017, cabe anotar que el consumo promedio para cuatro personas está por encima de 12 metros cúbicos, de acuerdo a lo anterior se puede determinar que el consumo facturado corresponde al consumo promedio de los últimos seis meses".
- F. **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

Abc  
10/17/17





## SERVICIUDAD ESP

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



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.

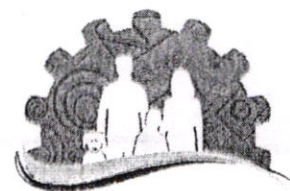
Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación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

G. Que mediante resolución No. 337 del 04 de julio 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 anterior expuesto.

H. Que el día (13) de julio de 2017, el señor HERIBERTO OSORIO GRANADA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

*"Presento inconformidad por la respuesta ofrecida mediante resolución no. 337 del 04-07-2017, pues allí se dice que debo cancelar lo facturado y que el promedio para liquidar mi consumo es el de 12 metros cúbicos cuando el promedio de los últimos periodos es de 6 metros cúbicos, y que obedece a que en el inmueble de mi propiedad, tengo un pozo o aljibe del cual me surto, dado los bajos niveles de presión que se presentan por el acueducto de Serviciudad lo cual no ha sido verificado mediante revisión.*

*Solicito que se reliquide con base a ese promedio de 6 metros cúbicos".*







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



Que, una vez analizados los argumentos presentados por el recurrente HERIBERTO OSORIO, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad ante la solicitud frente a un presunto error en el cobro de tarifa promedio correspondientes a la cuenta No. 9578147750 del inmueble de ubicación Carrera 17 No. 9-14 Barrio Villa Fanny.

De lo anterior tenemos que dicho inmueble desde el periodo diciembre de 2016, viene presentando disminución en los niveles de consumo hecho que genero una investigación de carácter previo para con ello determinar las causas de la disminución que para este caso se indicó como una desviación significativa por bajos consumos, de lo anterior se obtuvo, que en el inmueble tenían una fuente alterna de suministro de acueducto a través de aljibe o pozo profundo y además se determinó mediante visita ocular, que una vez abierta la llave de paso de la domiciliaria de acueducto correspondiente al acueducto que suministra la entidad, el medidor registraba consumo de manera normal, q meses posteriores y bajo determinación de la entidad se procedió en el periodo abril de 2017 ordenar nuevamente visita al inmueble, donde se determinó que el medidor se encontraba frenado solo bajo una determinación ocular y no bajo un retiro y posterior revisión del equipo.

Bajo las circunstancias señaladas debemos indicar, que solo hasta la fecha 25 de mayo de la presente anualidad se dio la orden para el retiro del equipo indicando que este estaba pegado, dando inicio al cobro de consumo con una base promedio asumida desde el periodo diciembre de 2016, periodo para el cual se tenía información que la causa de la disminución era el uso de una fuente alterna y no por el deterioro del equipo, del cual solo se pudo determinar hasta el periodo abril de 2017, en una segunda visita previa la cual desafortunadamente tampoco registra una revisión de carácter técnico en el equipo, si no bajo otras circunstancias de carácter visual.

De este evento considera el despacho que es desacertado el registro de una base de consumo por este nivel facturado por 12 metros cúbicos, pues la norma no cubre supuestos facticos, como el indicado en el acto administrativo 337 de fecha 4 de junio de 2017, donde se menciona que el cobro se basa en un soporte calculado en el número de habitantes del inmueble asumiendo que esta base se obtuvo supuestamente periodos antes de que este se frenara, cuando el promedio real eran 6 metros cúbicos y el equipo solo fue reportado como frenado para la visita previa No. 135623. Realizada el 4 de mayo de 2017, por consiguiente corresponde al despacho ordenar la reliquidación de los periodos abril, mayo, junio y julio de 2017







## SERVICIUDAD ESP

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



con una base promedio de 6 metros cúbicos, por consiguiente se solicita al recurrente realizar el aporte de un equipo de medición nuevo bajo las características técnicas requeridas por la entidad en un periodo no superior a un mes, para que este sea instalado en su domiciliaria y en adelante se realice el cobro correspondiente a los registros obtenidos de este medidor.

Lo anterior con fundamento en los artículos 146 y 144 de la Ley 142 de 1994

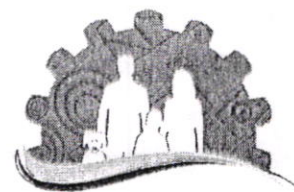
**ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES.** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

**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.

Con fundamento en lo expuesto SERVICIUDAD E.S.P – E.I.C.E

### RESUELVE

PRIMERO. Modificar en todas sus partes la Resolución Nro. 337 del 4 de julio de 2017. En el sentido de ordenar la reliquidación de los periodos abril, mayo, junio y julio de 2017 con una base de consumo promedio de 6 metros cúbicos, en razón a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO. Solicitar al recurrente HERIBERTO OSORIO, para que en un periodo no superior a un mes, realice al aporte de un equipo de medición que cumpla con las características técnicas exigidas por la entidad, para que sea instalado en su domiciliaria y en adelante poder realizar el cobro de sus niveles de consumo de acuerdo a los registros allí obtenidos.

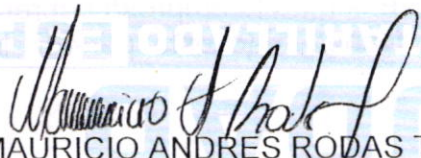


**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



### NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (4) de mes de agosto del año Dos mil diecisiete (2017).

  
MAURICIO ANDRÉS RODAS TABORDA  
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

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

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 307 al señor **HERIBERTO OSORIO GRANADA**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 7.508.811. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADO

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADO

