



SERVICIUDAD ESP

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



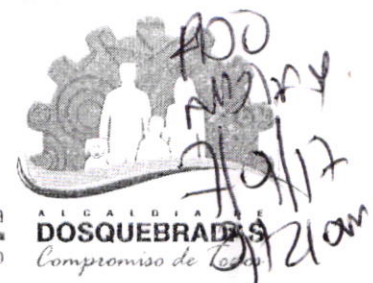
RESOLUCIÓN No. 317 (AGOSTO 22 DE 2017)

“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 29 de junio de 2017, la señora NATALIA QUICENO, usuaria del predio ubicado en la TORRE 1 APTO 104 Mitaca, identificado con cuenta No. 833579, presento reclamo verbal radicado con el numero 20750 (3726) cuyo contenido era el siguiente. Alto Consumo.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente el día 4 de Julio de 2017, en el cual se observa que todo funciona correctamente, el medidor no registra con las llaves internas cerradas sella y registra normal, lectura al momento de la visita 415.
- E- Igualmente se verifico la base de datos, que el alto consumo solo se registró para el periodo de mayo por que para el periodo junio ya normalizo. De acuerdo a lo anterior se determinó que el consumo registrado, corresponde al uso del servicio en el inmueble.





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



F- El 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.

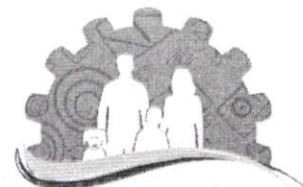
G- Que mediante resolución No. 355 del 18 de julio de 2017, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo donde se ordena en su artículo PRIMERO: Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anterior expuesto. SEGUNDO: le informo que deberá cancelar la factura pendiente por cancelar para evitar procesos de suspensión y/o oficios de cobro por parte del área de cartera.

H- Que el día (1) de agosto de 2017, la señora NATAHALIA QUICENO LEAL, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

"NATALIA QUICENO LEAL, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.088.278.545 de Pereira, en calidad de propietaria del inmueble ubicado en la calle 9 No. 10-160 Conjunto residencial Mitaca Torre 1 apto 104 de Dosquebradas Risaralda, por medio del presente y dentro del término legal establecido me permito presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, en contra de la decisión contenida en la resolución No. 355 del 18 de julio de 2017, en los siguientes términos.

En dicho acto administrativo se argumenta que en visita técnica al inmueble arrojó como resultado que todo funciona correctamente, el medidor no registra con las laves cerradas así como lo indica que el periodo de consumo alto se registró para el mes de Mayo de 2017, pero actualmente el consumo ya se normalizó.

Con respecto a lo anterior indico que no se informó por ningún medio de la forma de medición así como las actas que se deben entregar por cada medición para verificar en todo caso que lo registrado en dicho instrumento si coincide con el





SERVICIUDAD ESP

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



apartamento y no fue la medición de otro inmueble, pues no se encuentra ninguna lógica posible que un mes se registra el triple de consumo así mismo la Ley 142 de 1994 establece lo siguiente:

Artículo 11. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999, Reglamentado por el Decreto Nacional 1987 de 2000 Función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos. Para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones:

11.1. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999 Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.

11.4. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.

Con respecto a lo anterior no existe ninguna comunicación donde se indique las formas de que el servicio se preste eficientemente a través del uso de los medidores como instrumentos al respecto la misma norma indica :

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.





SERVICIUDAD ESP

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



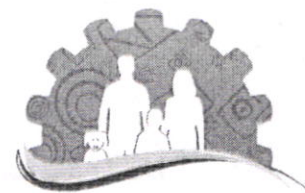
No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando 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.

En consecuencia lo transcrito por la norma se debe tener en cuenta que la empresa de servicio público no ha informado el mantenimiento a los medidores o informe acerca del estado de los mismos, obligación que por ley es atribuida a la empresa prestadora no al suscriptor, por lo tanto es Serviciudad es quien tiene la obligación de velar por que los medidores funcionen correctamente para el caso no está acreditado tal informe ni publicidad del mismo, en relación al consumo y precio el artículo 1465ibiden, misma norma tica que motivo el acto acusado preceptúa

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

Quando, 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





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



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. Dicho procedimiento no fue efectuado por Serviciudad ya que conociendo dicha norma y su alcance procedió a facturar de manera inmediata y a enviar cobro persuasivo así mismo efectuó corte al 31 de julio de los corrientes de mala fe, ay que con conocimiento de mi reclamación y que el acto aún no se encuentra en firme lo que causa que el valor de la reclamación sea incobrable se expidió orden de suspensión que ocasiono un perjuicio ya que en la vivienda habitan niños pequeños y aun cuando los periodos facturados en debida forma fueron cancelados en debida forma fueron cancelados oportunamente ; ya en concreto se tiene que Serviciudad se encuentra ejecutando un cobro ilegal ya que no siguió el procedimiento de cobro cuando se evidencio el consumo con base en la de periodos anteriores y tampoco cumplió con la obligación de ayudar al usuario a detectar la causa de la fuga, pues la visita que duró 5 minutos no se ejecutó ni se acreditó o investigo una fuga imperceptible ni realizo el seguimiento respectivo.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **NATALIA QUICENO LEAL**, 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 la vivienda de ubicación Torre 1 apartamento 104 del conjunto residencial Mitaca y que se identifica con la cuenta No. 833579.

Mencionado lo anterior, se quiso verificar paso a paso los procedimientos realizados en este caso particular donde se evidencia a partir del periodo mayo de la anualidad 2017, se evidencio en el inmueble incremento de los registros consumo de acueducto, evento que fue señalado dentro de los rangos de desviación significativa con respecto al promedio histórico, ocasionando con ello un proceso de carácter investigativo y obligatorio determinado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149.





SERVICIUDAD ESP

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



De este evento, tenemos que se programó visita previa, cuya finalidad es la de justificar y aclarar las razones que dieron origen al incremento del consumo, hecho que se llevó a cabo en fecha 15 de mayo de 2017, indicando que no hay nadie en el inmueble, por información de los vecinos se indica que allí vive o habita una persona sola, evento que obliga a la entidad a reprogramar una nueva visita para cumplir así con lo ordenado por la ley en estos caso de detección de desviaciones significativas por altos consumos.

Que para la segunda ocasión que se procedió a realizar la visita manifestó el portero encargado de permitir el ingreso a dicho conjunto residencial que se presentó inconveniente de carácter personal a la ocupante del inmueble, motivo por el cual no se pudo realizar la visita hecho este que debió generar otro medio de comunicación con la usuaria para con ello programar una hora y fecha en que se pudiera ejecutar la revisión del inmueble y así dar por cumplido el cometido primordial que muestra la Ley, para los eventos de detección de índices de desviación significativa, donde puntualmente se promueve un despliegue de carácter investigativo por parte de la prestadora del servicio para con ello determinar las causas que dieron origen a dicho incremento.

De lo anterior se deja en evidencia que dicha revisión no se realizó bajo los parámetros exigidos por la Ley, pues a pesar de haber realizado un despliegue de personal y logístico esta no se pudo ejecutar, por lo tanto no se cumple con cumple con su cometido primordial que es investigar, justificar y aclarar las causas que dieron origen a dicho incremento, evento que bajo lo evidenciado en este caso no pudo llevarse a cabo, lo que debió generar una reprogramación de la visita, máxime cuando en estos de investigación por desviación significativa en armonía con lo dispuesto en el artículo 150 del estatuto de los servicios públicos domiciliarios otorga a las prestadoras un margen de cinco meses siguientes al periodo donde se presentó dicho incremento, para llevar a cabo la ejecución de la revisión crítica y así cumplir con un evento de carácter obligatorio tal como lo señala esta misma normatividad en el artículo 149.

Por todo lo anterior mencionado, y dado que las evidencias demuestran que no se llevó a cabo dicha revisión crítica, corresponde al despacho otorgar favorabilidad a la recurrente, ordenando con ello la reliquidación del periodo objeto de controversia





SERVICIUDAD ESP

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



con los niveles de promedio histórico reflejado en el inmueble antes de presentarse dicho incremento en el consumo y que para el caso son (11) metros 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.

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.

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 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.

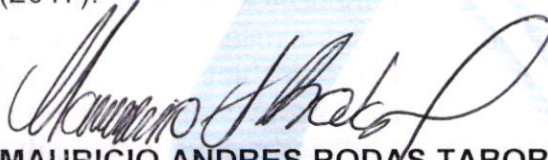
Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios SERVICIUDAD

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: REPONER en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 355 del 18 de julio de 2017, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación del periodo mayo de 2017 con una base de consumo de 11 metros cúbicos promedio histórico, con fundamento en lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (22) del mes de agosto 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. 317 a la señora **NATALIA QUICENO LEAL**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 1.088.2787.545. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

