



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



Handwritten notes: *K48*, *Acuerdo 21357*, *d5b: 39964*, *OK*

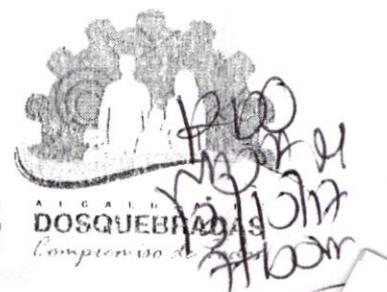
**RESOLUCIÓN No. 338**  
**(SEPTIEMBRE 22 DE 2017)**

**“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 8 de agosto de 2017, el señor RUBEN ARIAS RODRIGUEZ, presento derecho de petición RADICADO No. 4849-2017, solicitando revisión de los consumos facturados a través de la factura No. 266993907, correspondiente al macro medidor instalado para la urbanización mirador de la Sultana ubicado en la calle 14 No. 26-30, y que se identifica con cuenta No. 831301, el peticionario solicita conocer la explicación del porqué del sobresalto tan exagerado en dicho valor, teniendo en cuenta que al consumo del área social se factura independiente.
- D- Con el fin de atender su solicitud radicada el día 8 de agosto de 2017 se ordenó visita al macromedidor de la urbanización Mirador de la Sultana cuenta usuario 831301 (20953) en la cual se registró lo siguiente: “Se observa que el macromedidor sufre directamente los apartamentos, se cierran las llaves de paso y este registra consumo, se abren las llaves del apto 502 y el macromedidor comienza a registrar, al revisar con el señor de mantenimiento William Díaz se confirmó que el consumo registrado corresponde al uso de la urbanización”



TECNICO GIS 22

E- Dentro del esquema legal que diseña La Ley 142 de 1994, para la generación de los cobros correspondientes y derivados del consumo, se traza un sistema que basa su efecto en la medición que se genera a partir de un equipo técnicamente avalado para este fin, en este contexto, la diferencias generadas por este, entre periodos establecidos para la medición del consumo, demarca las alteraciones o niveles de uso que se presentaron al interior de un determinado sistema hidráulico, base que a su vez sirven para fundar el efecto del cobro económico como contraprestación del servicio que se presta y a su vez como control de las posibles situaciones que allí se puedan presentar ante fallas o falencias del mismo sistema interno, máxime si se trata de un sistema de redes privadas correspondientes como en este caso a una Propiedad Horizontal como lo es el Conjunto cerrado.

F- De lo mencionado anteriormente, es que esta prestadora del servicio sustenta el cobro de las diferencias arrojadas por el macromedidor instalado en la red que ingresa a dicho conjunto cerrado, esto bajo el contexto que permite determinar alteraciones de una red que no es de manejo de esta prestadora en su parte interna y que puede ser objeto como ya se mencionó de alteraciones que no permitan ser identificadas por ninguno de los medidores internos (micro medidores) o peor aún ante situaciones de fallas del mismo sistema hidráulicos que permita la fuga del fluido y que no generan responsabilidad para su reparación inmediata por parte de quien ostenta la figura de manejo para ello en el conjunto.

G- Que el día (4) de septiembre de 2017, el señor GUSTAVO LOPEZ CARDONA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

*“En visita que realizaron el 9 de agosto de 2017 los técnicos de Serviciudad verificaron que no existía ningún daño en la red interna de acueducto y por lo tanto ninguna fuga de líquido, que determinara que es responsabilidad del conjunto el sobresalto desproporcionado en dicha medición y en consecuencia el valor facturado.*”



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



*Que la administración del conjunto habitacional ha sido muy cuidadosa y responsable en mantener un consumo de agua regulado y controlado.*

*Que Serviciudad tiene a cargo la administración y control del macro medidor y dicha entidad posee el monopolio del mecanismo de apertura de dicho equipo, por lo tanto es imposible cualquier manipulación de dicho elemento si no es con la participación de los técnicos de la empresa de prestación del servicio público.*

*Probablemente ocurrió un error humano y visual en la apreciación de la lectura del técnico de Serviciudad, lo cual condujo a una lectura que produce un pico desproporcionado en la tenencia histórica de los valores mensuales marcados por dicho medidor.*

*No existe argumento razonable para los técnicos de Serviciudad que justifique que existe fallas internas en la red interna del conjunto habitacional cuando en la visita pertinente determinaron que el equipo y las redes funcionaban perfectamente.*

*Por otra parte existen dudas sobre esta medición pico por las razones anteriores expuestas, teniendo en cuenta el derecho procesal la duda genera un beneficio a favor del usuario o del indiciado.*

*Solicito reconsiderara la disección interna de la oficina de reclamos, con relación a la petición elevada para considerar el valor facturado del servicio de acueducto con factura No. 266993907 de fecha de expedición 01 de agosto de 2017 solicitado mediante el derecho de petición radicado No. 4849.*

*Solicito se descarte esa lectura pico (cresta irregular de la tendencia estadística) y aplicar el cobro histórico que se viene haciendo y compensar el mayor valor cobrado en las próximas facturas del servicio.*

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **GUSTAVO LOPEZ CARDONA**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por un ALTO CONSUMO registrado en el macromedidor del mirador de la Sultana ubicado en la Calle 14 No. 26-30, que se identifica con la cuenta No. 831301.





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



De lo anterior se tiene que dicho medidor, venia presentando normalidad en sus consumos reportando como registro correspondiente de áreas comunes un total de 2 metros promedio, que para el periodo 15 de junio al 14 de julio de 2017, se reportó como diferencia de lectura de (25) metros cúbicos, como resultante de la diferencia de lectura entre el periodo que se indica y el inmediatamente anterior, menos los registro de los micro medidores que integran dicho conjunto.

Como efecto de lo anterior, y mediante solicitud de revisión realizada por el peticionario en fecha 8 de Agosto de 2017, esta entidad realizó despliegue de personal para que se diera un informe detallado sobre posibles eventos o circunstancias que dieron origen a la variación de los registros de consumo arrojados por este equipo, **EVENTO DEL CUAL SE INFORME QUE SE VISITO EL PREDIO OBSERVANDO que el macromedidor surte directamente los apartamentos, se cierran las llaves y este no registra consumo se abrieron las llaves del apartamento 502 y el macro reinicia sus registros, labor que se realizó en conjunto con el encargado de mantenimiento, hecho que motivo la respuesta otorgada mediante comunicado 3107 de fecha 29 de agosto de 2017.**

Que posterior a este evento y luego realizar un nuevo proceso de lectura para el periodo siguiente, se pudo determinar por parte del área de medición que para el periodo objeto de reclamo se habia presentado un error involuntario en el registro de la lectura obtenida de este macro medidor por lo que se sugiere la reliquidación de dicho periodo con el cargo fijo, de es necesario mencionar que una vez revisado el documento tentativa de recurso, se encontró que el peticionario no es el mismo recurrente, hecho este motivador de un rechazo inminente del escrito de recurso, circunstancia que en este caso la entidad quiso dar por alto por considerar que las circunstancias bajo las cuales se dieron los hechos, reflejo una afectación susceptible de corrección ante el error detectado.

TECNICO01SGZ





## SERVICIUDAD ESP

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



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

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 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 **Comunicado No. 3107 del 29 de agosto de 2017**, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación del periodo 15 de junio al 14 de julio de 2017, con cargos fijos.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (22) del mes de Septiembre 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. 338 ai señor **GUSTAVO LOPEZ CARDONA**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 10.097.846. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

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

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

