



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



**RESOLUCIÓN No. 367**  
**(OCTUBRE 18 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 con fecha 24 de agosto de 2017, el señor JOSE ARIEL JARAMILLO usuario del predio ubicado en la manzana 2 casa 14 piso 1 los Olivos, identificado con cuenta No. 9578195087 presentó petición verbal radicada con el número 21052 (5407) cuyo contenido era el siguiente: ALTO CONSUMO.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente, la cual arrojó como resultado lo siguiente: Mediante visita efectuada el 28 de agosto de 2017, se hizo revisión del predio y se observó que el medidor con las llaves cerradas registra consumo, necesita geófono.
- E- De acuerdo a lo anterior se le informa que se debe acercar a las oficinas de Serviciudad y solicitar la revisión con geófono el cual tiene un costo de \$59017.
- F- Lo anterior de acuerdo con el Artículo 146 de la Ley 142/1994 que establece en uno de sus párrafos: “Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de periodos 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.

*Handwritten signature and stamp:*  
ALCALDIA DE DOSQUEBRADAS  
Compromiso de Todos  
10/20/17



## SERVICIUDAD ESP

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



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. 497 del 12 de septiembre de 2017, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo este que ordenó en su artículo PRIMERO: Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.
- H- Que el día (28) de septiembre de 2017, el señor JOSE ARIEL JARAMILLO, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION, argumentando lo siguiente.

*"solicito se modifique la resolución 497 expedida por Serviciudad ESP el 12-09-2017, respecto al cobro de consumo que registra el medidor no. 15fa281960, con certificado de calibración de laboratorio de medidores de agua 201648188 de fecha 14-06-2017 adquirido por compra al almacén el bombillo No. 2 Nit 891410826-9 con sede en Pereira, instalado en la manzana 2 casa 14 Barrio Los Olivos Piso 1 en Dosquebradas, factura de cobro No. 267088471 por valor de \$ 190.200 fechada el 19 09 de 2017, medidor que registra un consumo de 10 metros y comportas un medidor nuevo instalado el día 29 de julio de 2017, considerando que es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, las facturas se harán, con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual art. 150 ley 142 de b1994, que los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados como en este caso concreto en donde el medidor instalado recientemente registra un consumo de 10 metros cúbicos, y en la factura se están cobrando una cantidad de metros por facturas sin pagar de meses anteriores en donde se venía presentando irregularidades en la medición del consumo de agua potable en el predio antes mencionado dentro de plazos y términos que para los efectos fije el decreto 958 de 2001 conforme a lo preceptuado en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo por los siguientes:*

*En el mes de octubre de 2016, me presente a la sala de atenciónal cliente con el objeto de reclamar por el alto consumo en la factura de cobro de prestación de servicio de Serviciudad ESP mediante derecho de petición verbal.*





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



El día 3 de octubre de 2016 se me informo por parte de la empresa Serviciudad que requería de una visita para verificar una fuga que al parecer era imperceptible a los ojos del ser humano y que era necesaria la inspección con geófono y que tenía un costo adicional por la prestación del servicio por que requería un profesional para hacer la revisión esta información se dio en cabeza de la funcionaria Nancy García.

El señor Ariel Jaramillo se presentó a la empresa para ordenar la revisión con geófono y se me informa que ese servicio se debe cancelar antes de hacer la revisión del predio.

Por la prestación del servicio de geófono me cobraron \$ 59.800

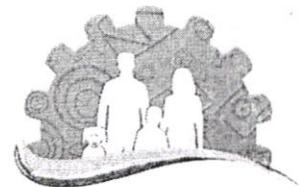
La revisión del artefacto produjo que había una fuga en el tubo que sube al lavaplatos y se procedió de inmediato a corregir la fuga que si existía efectivamente se corrigió el daño, eso quedo bien.

El periodo entre 4, 2 y 5 de 2017 segun la factura 266853849 se pagaron por el valor de \$ 18.250 fechada del 30 del 04 de 2017.

El periodo entre el 3 del 5 de 2017 segun factura No. 266912261, se pagó un valor de 36750 fechada 30-06-2017

En junio se reclamó por que el medidor 9578195087 instalado en el predio de la manzana 2 casa 14 del barrio los olivos en Dosquebradas los dígitos del medidor no pasaban de número al siguiente en el orden ascendente sino que pasaba estando en el último dígito del medidor por ejemplo en el uno debió pasar al número 2 no era sino que mediante salto al número tres y al dígito al número , la usuaria que habita en el predio me dijo que el medidor no paraba, sino con la llaves cerradas sigue contando pero pasan los dígitos como debería ser si no que pasa como en el salto de un número a otro se saltan 2 o 3. por que no es usual que un contador marcara como lo está registrando ese medidor, cosa que fue manifestada por el señor ARIEL JARAMILLO AL FUNCIONARIO CARLOS HERNAN ECHEVERRY , palabras que le repetí hasta la saciedad, lo que el funcionario respondía es que eso es normal que el medidor trabaje en esa forma, que los funcionarios hoy desnieguen es otra cosa porque el hombre podrá engañar al mundo pero a su propia conciencia nunca, porque el otro yo le debe decir está mintiendo.

En vista de que no me prestaban tanta atención como creo merecer solicite que se revisara el medidor y lo mandaron al laboratorio donde se diagnosticó que estaba malo valoración que no me han notificado y que lo debían haber hecho y que no hay





## SERVICIUDAD ESP

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



mediante derecho de petición. Lo reclamo siquiera por saber que le pasaba al aparato que tenía dañado lo que me dijeron es que tenía que comprar un contador y que lo llevara con certificado de calibración de laboratorio de medidores de agua.

El periodo entre el 2-08-2017 y 31-08-2017, según factura de cobro No. 267088471 fechada 19 de septiembre de 2017 con medidor 15fa281960 que registra un consumo de 10 metros donde los cargos del mes tiene un valor de \$ 38.550 pesos y el total de la factura antes mencionada tiene un valor de \$190.200 pesos

El señor Ariel en repetidas oportunidades se dirigió a la sala de atención del usuario de la empresa Serviciudad por que no es usual que quejarme de la forma irregular

Art 145 Control sobre el funcionamiento del medidor, Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligaran a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Así las cosas en el artículo de la Ley 142 de 94 reglamentado por el decreto 2668 de 99 estipula que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan; y ordenar que los instrumentos de medida que la técnica disponibles de la medición o consumo sea el elemento principal sea la base que se le cobre al usuario.

En otro acápite hace referencia que para determinar el valor del consumo de un periodo se puede tomar como base los consumos anteriores como bien se puede observar en las facturas antes relacionadas

Dr FERNANDO DA PENA por qué hago estos comentarios, porque si bien como lo dice la norma que se debe tener un aparato que llene las expectativas de la empresa para un buen desempeño de las funciones de medición yo me he puesto a la orden de las solicitudes que la empresa me ha recomendado y considero que si con el cambio del medidor inmediatamente arrojó un consumo totalmente inferior al que estaba registrando con el anterior contador considero tener plena razonabilidad para solicitarle que se cobre al usuario conforme a lo que registra el medidor del acueducto que fue instalado el día 29 de julio de 4 2017.





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



## PRETENSIONES

*Que para el cobro del consumo se tome como base de registro de la medición del periodo comprendido entre el 2 de agosto y el 31 de agosto de 2017 que registro un consumo de 10 metros cúbicos es mi justificación que el medidor anterior se encontraba dañado y le reitero que quiero conocer el certificado de la revisión del mismo que nunca me han entregado el reporte ahora bien si como se ha dicho que la red interna de la vivienda presenta una fuga imperceptible eso justifica la razón del usuario para decir que siempre se ha consumido entre 8 y 10 metros también le comento que al día lunes de la semana en curso estuvimos con un oficial trabajando para corregir la fuga que efectivamente la encontramos en el baño en el tubo que alimenta el sanitario en un codo estaba despegado de la soldadura, también en el tubo que alimenta la ducha estaba presentando el mismo problema despegado en la T le cuento que estuvimos hasta las once de la noche pero corregimos conforme a las recomendaciones que impartió la empresa es por eso que quiero solicitar muy respetuosamente que me colabore ordenando a quien corresponda una revisión nuevamente para determinar el estado de medición para verificar que se halla sanada fuga a la cual se ha hecho mención.*

*Teniendo en cuenta que las personas que allí habitan son personas pobres y vulnerables con bien lo preceptúa nuestra constitución colombiana se debe tener especial protección y cuidado.*

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **ARIEL JARAMILLO**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a una problemática que se basa en el aumento de consumos a causa de la presunta detección de fugas de tipo imperceptible y otras fallas detectadas en el equipo de medición correspondiente al inmueble de ubicación Manzana 2 casa 14 Las Los Olivos, que se identifica con la cuenta No. 9578195087.

De lo anterior se tiene, que dicho inmueble según el historial de registros de consumos, en varias oportunidades ha sido afectado por la incidencia de fallas en la red hidráulica interna que ha tenido como consecuencia la alteración de los registros de consumo que allí se tuvieron, que frente a los motivos de inconformidad que hoy se reclaman véase como para el periodo septiembre de la anualidad 2016 y ante la incidencia en el aumento del consumo, fue solicitado por el usuario, el servicio de geófono, hecho que demostró la detección de fugas de carácter imperceptible al interior del inmueble, hecho que conllevó a la reliquidación de varios periodos dado la favorabilidad que por estos eventos se otorga al peticionario en los





## SERVICIUDAD ESP

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



términos que autoriza la Ley 142 de 1994 en su artículo 146. Posterior a lo indicado en el acápite anterior, se tiene que para el periodo febrero de 2017, surge un nuevo hecho que se desprende del mal funcionamiento del equipo de medición, situación que fue avalada mediante certificado de calibración generado por el laboratorio de pruebas de la entidad aguas de Manizales en fecha 24 de abril de 2017, donde se indicó particularmente que el medidor existente en el inmueble no cumple con los estándares de funcionamiento requerido, por lo tanto dichos registros obtenidos de este no correspondían a la realidad de los hechos y de consumo que en el inmueble se presentaban; De este evento se procedió a realizar la reliquidación de los periodos marzo y abril de 2017, los cuales fueron intervenidos para facturar un nivel de consumo promedio representativo a 10 metros cúbicos respectivamente y para cada periodo.

Seguidamente y para el periodo agosto de 2017, se presentó una nueva reclamación por altos consumos, en cuya visita arrojo la incidencia de presuntas fugas de carácter imperceptible en la red hidráulica interna, y cuya confirmación de existencia debía ser reportada por una nueva revisión con el geófono único equipo apropiado y determinado por la Ley para avalar la existencia de dichas fallas que allí se indicaron, de este último evento no se encuentra registro sobre pago del servicio del equipo, y solo se tiene la información suministrada por el recurrente JOSÉ ARIEL JARAMILLO, donde en su documento tentativa de recurso, indica haber detectado dos fugas al nivel de la red que surte el inodoro en una unión, como en la red que surte la ducha en una "T" fallas que de ser detectadas con el geófono, hubieran arrojado resultados positivos y esperados por el usuarios en cuanto a la localización de la falla, evitar el aumento y desperdicio del fluido, como la disminución de la factura por reliquidación inmediata que otorga este tipo de eventos; ahora bien, el análisis del caso demuestra que dicho proceso viene registrando alteraciones a los niveles de consumo producto de como se dijo en un principio, fallas de carácter imperceptible y otras detectadas en el funcionamiento del equipo que allí existía, de tal situación se puede observar como para algunos periodos se ordenó la reliquidación de varios de estos basado en una base de consumo promedio, la cual bajo consideración de lo que señala la ley, debe ser motivación para la liquidación de otros periodos que si se analizan desde la lógica, también fueron afectados por los mismos eventos y no fueron intervenidos aunque la concordancia de dicha problemática nos indica que si se orienta una liquidación de unos periodos tomando como base un nivel de consumo, este debe de servir para afectar sus siguientes y mayor aun el nivel de promedio que serviría para afectar otros periodos ante eventos posteriores como fueron los meses continuos al retiro del medidor, incluso hasta después de la fecha de instalación de un equipo nuevo el cual solo pudo arrojar una lectura real y por un periodo completo hasta el





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



periodo septiembre de la anualidad 2017, donde registro 10 metros cúbicos, por lo tanto se hace necesario reliquidar los periodos octubre, noviembre y diciembre de 2016 y enero, febrero, mayo, junio julio y agosto de 2017 con 10 metros cúbicos promedio de consumo basado en el registro obtenido del equipo de medición nuevo y que presenta un consumo real en periodo completo de 10 metros cúbicos.

Lo anterior con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, 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.

Habrà 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.

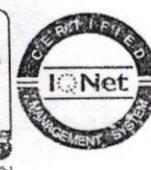
La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo 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**





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

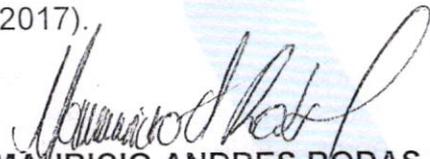


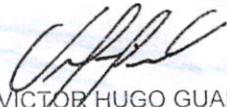
### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR en todas sus partes el acto administrativo No. 497 del 12 de SEPTIEMBRE de 2017**, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de ordenar la reliquidación de los periodos octubre, noviembre y diciembre de 2016, enero, febrero, mayo, junio julio y agosto de 2017 con 10 metros cúbicos promedio de consumo basado en el registro obtenido del equipo de medición nuevo y que presenta un consumo real en periodo completo de 10 metros cúbicos.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

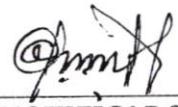
Se expide en Dosquebradas al día (18) del mes de octubre del año Dos mil diecisiete (2017).

  
**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 Octubre 26 / 2017 de la Resolución No. 367 al señor JOSE ARIEL JARAMILLO, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.074.794 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

  
EL NOTIFICADO

  
EL NOTIFICADO