



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



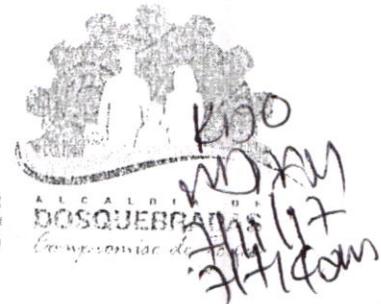
RESOLUCIÓN No. 373
(OCTUBRE 26 DE 2017)

"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 Capitulo 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 5 de septiembre de 2017, la señora **BEATRIZ ELENA ARISTIZABAL** usuaria del predio ubicado en la calle 21 20 58 de la pradera, identificado con cuenta No. 9578294950, presentó petición verbal radicada con el número 21119 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 5 de septiembre de 2017, se hizo revisión del predio verificando que el medidor sigue registrando con las llaves cerradas, por la cual se manifiesta a la usuaria que debe solicitar la revisión con geófono.
- E- El día 06 de septiembre la usuaria solicitó el servicio de geófono, la cual realizó el día 20 de septiembre de 2017, encontrando fuga imperceptible en el baño por debajo del piso, el momento de la visita 9:40.





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



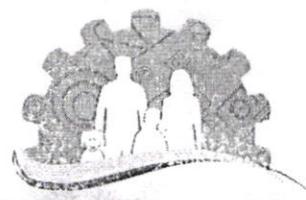
F- Lo anterior de acuerdo con el Artículo 146 de la Ley 142/1994 que establece en uno de sus párrafos: "Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia 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. 537 del 22 de septiembre 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:** Reliquidar los periodos de julio y agosto con 90 m³ correspondiente al servicio de acueducto, de acuerdo a lo expuesto anteriormente en la parte motiva del presente proveído. **SEGUNDO:** Informar al área de facturación, liquidar el período septiembre con 90 m³ consumo promedio, por lo anteriormente expuesto. **TERCERO:** El usuario deberá a la mayor brevedad posible corregir el daño en la red interna de acueducto y de esta manera normalizar el consumo de agua potable; se recomienda dejar la llave de paso cerrada con el fin de evitar el desperdicio continuo del preciado líquido y generar grandes daños en su predio.

H- Que el día (6) de octubre de 2017, la señora BEATRIZ ELENA ARISTIZABAL, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

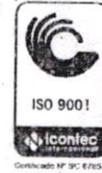
"señores Serviciudad por medio de la presente manifiesto que no estoy de acuerdo con la respuesta dada en la resolución 537 del 22 de septiembre de 2017, ya que mis consumos han sido mucho menores al valor que se están liquidando."

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente BEATRIZ ELENA ARISTIZABAL, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por un ALTO CONSUMO





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.809-1
NUIR 1-661700002



reflejado en el inmueble de ubicación calle 21 No. 20-58 de la Pradera, que se identifica con la cuenta No. 9578294950.

Dicho lo anterior, se quiso verificar periodos atrás, si existió otra circunstancia de carácter técnico que hubiera ocasionado la alteración de los consumos y por ende los promedios de consumo histórico del inmueble, de esta investigación se encontró que para el periodo 2016, en el inmueble se presentó reportes por medidor frenado, hecho que se comunicó mediante documento escrito y a través de la facturación emanada de la entidad a los ocupantes del inmueble para que allegaran a la entidad un equipo nuevo que cumpliera con las características de los medidores requeridos por la entidad, para que se realizara una medición ajustada a la realidad de los hechos y consumos que allí se ocasionaran. De tal evento se observa que la entidad realizó durante todo el periodo 2016 un cobro ajustado a los niveles de consumo promedio y que para este caso era de 87 metros cúbicos; Posteriormente y para el año siguiente esto es año 2017, se instaló en periodo enero un medidor nuevo cuyo registro llegó a 103 metros cúbicos, nivel de consumo exagerado para las actividades que allí se realizaban, y que correspondían específicamente a la venta de alimentos (asados), de este evento, se reporta la ejecución de una revisión crítica efectos de una desviación significativa producto de los altos registros de consumo en el periodo enero de 2017, donde se reporta que en inmueble se realizó revisión con geófono la cual detectó fugas de carácter imperceptible los cuales fueron corregidas según informa la persona que atendió dicha visita.

Posterior a este evento y nuevamente para el periodo septiembre de 2017, se presentó una nueva reclamación debido a que la reparación de las fallas de carácter imperceptible detectadas en el inmueble no había incidido en la disminución de los registros de consumo, de lo anterior se reportó que el medidor seguía registrando consumo, con todas las llaves internas cerradas y que era necesario el servicio de geófono nuevamente pues este hecho que se evidenció, era determinante ante la presencia de una nueva fuga de carácter imperceptible que de igual forma estuviera afectando los registros de consumo.

Como se indica en el acápite anterior y bajo la ejecución de la visita con geófono, se detectó efectivamente una nueva fuga de carácter imperceptible, hecho que bajo esta reclamación fue motivo de la reliquidación de los periodos julio y agosto de





SERVICIUDAD ESP

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



2017, con una Razón de promedio de 90 metros cúbicos, circunstancia que para nuestro pensamiento no se ajusta a la realidad, pues una vez se corrige este problema se observa la disminución del consumo del inmueble hasta 62 metros cúbicos, nivel de consumo que bajo los análisis del despacho, debe ser utilizado para intervenir todos y cada uno de los periodos facturados para el año 2017, si bien es claro, la Norma indica la intervención de 5 periodos anteriores, según lo señala el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, ante estos eventos, considera el despacho que se debe abarcar desde el periodo enero de 2017, los anterior teniendo en cuenta las circunstancias, la lógica, además de los eventos que en materia probatoria se tiene, que vinculan afectaciones por fallas de carácter imperceptible incluso desde el momento de instalación de este equipo de medición nuevo, por lo tanto es necesario actuar de manera favorable hacia el usuario, pues en el presente caso se evidencia una secuencia de sucesos que afectan de manera directa los consumos que allí se ocasionan y que por consiguiente afectan el valor de la factura y por último el usuario del servicio.

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





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-651700002



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 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.

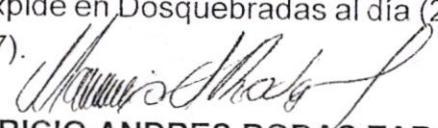
Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios SERVICIUDAD

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: REPONER en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 537 del 22 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 enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2017 con un nivel de consumo de (62) metros cúbicos correspondientes al último nivel de registro de consumo obtenido del mediador, una vez fue corregida la falla de carácter imperceptible detectada en el inmueble.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

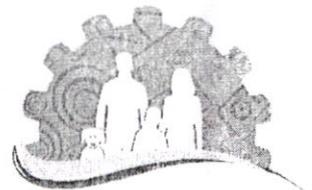
Se expide en Dosquebradas al día (27) del mes de octubre del año Dos mil diecisiete (2017).


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.





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



NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy* _____ de la Resolución No. 373 a la señora **BEATRIZ ELENA ARISTIZABAL**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 51850563 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

[Handwritten signature]
EL NOTIFICADO *51850563*

[Handwritten signature]
EL NOTIFICADO

SERVICIUDAD

