



SERVICIUDAD ESP

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



RESOLUCIÓN No. 382 (NOVIEMBRE 2 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 19 de septiembre de 2017, el Señor **JUAN ALEJANDRO RIOS** usuario del predio ubicado manzana 20 casa 6 de Villa del Campo, identificado con cuenta 808649 presentó reclamo verbal radicado con el número 21224 (6176) cuyo contenido era el siguiente: REVISIÓN DE MEDIDOR.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, el día 20 de septiembre de 2017 por solicitud del usuario con el fin de identificar la causa del alto consumo se ordenó retiro de medidor para ser enviado al laboratorio de calibración de medidores de la empresa aguas de Manizales, para realizar revisión en laboratorio certificado y que de allí se emitiera un concepto sobre el verdadero estado de funcionamiento del mencionado equipo y comprobar la veracidad en sus registros.
- E- De lo anterior, se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad aguas de Manizales, mediante certificado de calibración No 40612 del 29 de septiembre de 2017, que dicho equipo fue calibrado por el método de comparación (recolección) del volumen indicado por el medidor bajo prueba con



SERVICIUDAD ESP

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



el volumen indicado en el recipiente (Vr) tomado como patrón, conforme la NTC 1063-3:2007, numeral 5.1-5.2.

- F- Que de acuerdo a los resultados obtenidos en la calibración, el medidor bajo prueba, si cumple con los errores máximos permisibles establecidos en el numeral 5-5.1 de la Norma Técnica Colombiana para medidores de agua fría NTC 1063-1:2007.
- G- 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 tiene derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos 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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, sus valor podrá establecer, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos 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.
- H- Que mediante resolución No. 588 del 6 de octubre 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 anteriormente expuesto.
- I- Que el día (13) de octubre de 2017, el señor **JUAN ALEJANDRO RIOS MOLINA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó **RECURSO DE REPOSICIÓN**, argumentando lo siguiente:

“Mediante el presente acuso recurso de reposición frente al hecho del oficio donde se notificó el pasado 9 de octubre del año en curso, de que mi medidor no tenía problemas técnicos y que por ello debía cancelar el valor del consumo de 55 m3, en la presente factura y en la anterior repitieron el mismo consumo cuando el medido no estaba puesto lo que infiere que desde el interior de la empresa asumen hechos





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



imposibles con valores anteriores al mes y no con los promedios reales al principio del año pasado algo similar y no tuve ningún tipo de fuga aparente en la revisión, se desinstalo el medidor y me hicieron cambiar, así lo hice y tres meses después vuelven reportando un consumo de 59 metros sin registros de lectura, solo de promedio de consumo, como no tengo ese reporte y lo que veo es que no se llevan el registro real de los consumos, parece presunción de mala fe por parte de los funcionarios de su entidad dado que primero se me acusa de consumos imposibles de tener en una sola habitante en la casa que soy yo, ya que soy soltero y solo me acompaña una mascota si los consumos fuesen tan altos debería de haber una gradualidad en aumento o descenso y no con picos de 9 a 50 metros y por ello es imposible que a una sola dotación de una persona llegue a tales niveles, de igual forma se han presentado cortes del servicio que llenan la tubería de aire y si mis conocimientos superiores en agua y saneamiento de la universidad Manuela Beltrán no fueran suficientes de hecho la tercera parte de la tubería siempre tiene aire, si me dieran valores tan altos solo el aire comprimido, podrá causar un movimiento del reloj a esos niveles y jamás serian consumo real.

De otro lado no se ha descartado el error humano en la lectura y solicito las lecturas con registros fotográficos del medidor y no por promedio para saber si son reales de lo contrario es posible error de lectura, El primer revisor fue alguien muy afanado de edad que ni se agacho a ver el medidor y sugirió que yo me estaba bañando cuando no era cierto y en una segunda visita el segundo funcionario reviso la llave y vio que no había fuga por lo que se decidió mandar el nuevo medidor a revisión y no hay fuga aparente. Me siento atropellado al sugerir que me consumí según los siguientes datos de dotación definidos por el ras 2017, para ilusionar de mejor forma la incongruencia del hecho.

Teniendo en cuenta lo anterior les pido de la manera más atenta se revise nuevamente el caso y se tomen las medidas correspondientes igual me parece excesivo que me hicieran un promedio de 9 metros cúbicos mientras no tuve el medidor y puedo instalarlo además paralelo cambie una batería sanitarias con dispositivo ahorrador."

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **JUAN ALEJANDRO RIOS MOLINA**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el





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

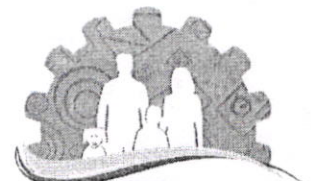


recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un ALTO CONSUMO registrado en el inmueble de ubicación Mz 20 casa 6 de Villa del Campo, que se identifica con la cuenta No. 808649.

Dicho lo anterior, se entró a verificar los hechos y pormenores que se presentaron en este caso, donde se evidencia que desde el periodo diciembre de 2016, el medidor existente en el inmueble venía reportando causa de no lectura: **medidor frenado**, hecho que se presentó hasta el periodo abril de 2017, que para la fecha 19 de abril de 2017, se instaló un medidor nuevo, el cual fue aportado por el usuario con su respectiva factura de compra y certificado de calibración expedida por el fabricante, que en adelante dicho equipo registró consumos normales hasta el periodo agosto de 2017, mes donde se reflejó un incremento que superó los índices de desviación significativa por altos consumos lo que abocó a realizar una revisión previa en términos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994; de este evento, y para la fecha 5 de septiembre de 2017, se programó la ejecución de la visita, determinando que al interior del inmueble no existe problemática alguna en el sistema hidráulico interno del inmueble, lo que indujo al peticionario a manifestar en esta acta de visita su intención de que fuera retirado el medidor para su revisión.

Veas de lo anterior, como ante el querer del peticionario q se revise el equipo de medición dentro de este procedimiento de revisión previa, cuyo efecto tal y como lo designa la Ley es justificar y aclarar las causas del incremento detectado, se debe abocar a un nuevo proceso de reclamación para que sea aprobado el retiro del equipo hecho que se dio en fecha 19 de septiembre de la anualidad 2017. De esta solicitud, en fecha 20 de septiembre de 2017, se ordenó el retiró el equipo de por parte de la empresa, para con ello dar envío al banco de prueba certificado de la entidad aguas de Manizales, laboratorio que emitió certificado indicando el inmejorable estado del equipo circunstancia que dejaría sin piso cualquier intención de pretender beneficio por parte del peticionario frente a los consumos objeto de esta reclamación.

Es necesario aclarar que el procedimiento de revisión previa tal y como lo indica la norma propende por justificar y aclarar las causas de la desviación significativa, por tanto se genera un error de procedimiento al indicar el inicio de un nuevo proceso de reclamación cuando aún está vigente el alcance investigativo de la revisión





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



previa cuya designación por parte de la norma es de carácter obligatorio para la prestadora del servicio, es por eso que ante dicho error considera el despacho que no se cumplió con el cometido esencial de dicha revisión, pues no se debe orientar una reclamación que genere un acto administrativo confirmatorio de los registros de consumo generados en el inmueble, cuando no se ha culminado el efecto de la revisión crítica la cual a la luz de los hechos no justifico la causa de la desviación significativa, así consecutivamente se hubiera confirmado el inmejorable estado del medidor a través de un proceso reclamación posterior.

Seguidamente y en lo referente al tema de cobros por un nivel de promedio, es clara la Ley en determinar que cuando no existen equipos de medición avalados para este ejercicio, su efecto generara un cobro promediado de los periodos anteriores de el mismo usuario o de usuarios que tengan las mismas características, incluso aun realizando aforos individuales al mismo usuarios, esto es artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por consiguiente no existe error en el cobro promediado que se viene realizando a dicho inmueble, en lo que si existe controversia, es en el cobro de los registros pendientes a facturar por el evento que por hoy es objeto de reclamación, si bien es claro no existe circunstancia alguna que comprometa la veracidad de los registros al determinarse la no existencia de fallas del sistema hidráulico del inmueble como del equipo de medición, pero si se debe tener en cuenta que un error de procedimiento frente una orden de estricto cumplimiento por parte de la misma norma, es motivación para otorgar en este sentido beneficio al recurrente, ordenando con esto el no cobro de los registros objeto de controversia y que aún no ha sido facturados y cuyo nivel abarca los 99 metros cúbicos.





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 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.

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.

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





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



frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

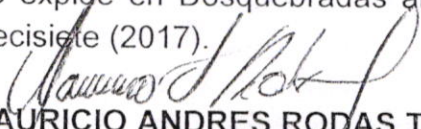
Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios SERVICIUDAD

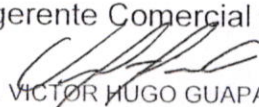
RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: REPONER en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 588 del 6 de octubre de 2017, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de ORDENAR el no cobro del nivel de consumo pendiente por facturar y que asciende a un nivel de 99 metros cúbicos.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

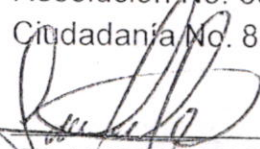
Se expide en Dosquebradas al día (2) del mes de noviembre del año Dos mil diecisiete (2017).


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. 382 al señor **JUAN ALEJANDRO RIOS**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 8.513.370 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.


EL NOTIFICADO

cc 10513370 Dda.


EL NOTIFICADO

RECURSO DE REPOSICION

Nro 15116

151

17/oct/2017

64

6

RE

641419900101

808649

MOLINA MARTHA INES
JUAN ALEJANDRO RIOS

MZ 20 CS 6 VILLA DEL CAMPO

CC 18513370

MZ 20 CS 6 VILLA DEL CAMPO

3113722409

Nidia Marulanda

314.200

16

13

195

211

14

12

15

12

12

12

RECURSO DE REPOSICION

S

S

NO ESTA DE ACUERDO CON LA RESOLUCION

* Reponer

Res-382
2/08/2018