

**RESOLUCIÓN No. 125**  
**(FEBRERO 19 DE 2018)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN”**

El Subgerente Comercial y de Mercadeo 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 03 de enero de 2018, la señora IRENE SANCHEZ usuaria del predio ubicado en la calle 17b 1ª 06 piso del campestre B, identificado con cuenta 9578582500 presentó reclamo verbal radicado con el número 21791(90) 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 05 de enero de 2018, se hizo revisión del predio verificando que no hay fugas el medidor con todo cerrado no registra consumo, se observó que se realizó una reparación adelante del medidor, lectura en momento de la visita 2247.
- E- lo anterior se cataloga como fuga perceptible, ya que puede ser detectada por los sentidos. En los términos del Artículo 3 numeral 3.13 del Decreto 302 de 2000, el cual se transcribe: Fuga Perceptible: 'Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable

directamente por los sentidos”, la pérdida del preciado líquido se pudo haber evitado cerrando la llave de paso.

- F- Igualmente habrá de considerarse lo preceptuado por el artículo 21 de la misma norma, el cual también se cita de forma textual. Artículo 21: “Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la Entidad prestadora de los servicios públicos, pero esta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio”.

Cada usuario deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella.

- G- Que mediante resolución No. 65 del 23 de enero de 2018, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo donde se ordena en su artículo **PRIMERO**: PRIMERO: Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.

- H- Que el día (29) de enero de 2018, la señora **IRENE SANCHEZ ARIAS**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente: “De la manera más atenta y por medido de la presente me permito solicitarles rebaja de la factura expedida para la fecha 25-01-2018, ya que el consumo que se da no puede ser del daño ya que lo reporte muy rápidamente y así mismo vinieron y lo repararon, de igual manera solicito una revisión del medidor ya que se me está cobrando un consumo de más de 12 meses teniendo en cuenta el consumo promedio ”.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **IRENE SANCHEZ**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un ALTO CONSUMO que se presentó en

el inmueble de ubicación Calle 17 Bis No. 1ª-06 piso 1 del barrio el Campestre B, identificado con la cuenta No. 9578582500.

Frente a lo anterior es necesario indicar, que bajo la problemática expuesta, la entidad desarrollo el procedimiento necesario para con ello ajustar causas que ocasionaron el incremento en el consumo detectado para el periodo diciembre de 2017, de este evento se puede resaltar la ejecución de revisión previa, como resultado de la detección de índices de desviación significativa por altos consumos, de dicha revisión, se informó que en el inmueble por este periodo se había presentado una fuga de tipo perceptible a nivel del medidor, fuga que fue corregida por el personal de la empresa una vez fue reportada por la peticionaria, pero que bajo los efectos que señala la Ley, implican responsabilidad total hacia el usuario .

De otra parte, y a pesar de que la valoración realizada que indicaba una clara responsabilidad en dicha falla, considera el despacho que para ajustar el procedimiento de revisión previa era necesario ordenar el retiro del medidor para su posterior revisión, pues no existe razón en indicar que una fuga de carácter perceptible detectada y reparada en un corto lapso de tiempo, pudo haber generado la perdida de fluido en esos niveles que se presentaron, por lo tanto consideramos que dicha revisión crítica no se ajusta a condiciones de justificación acertadas, pues deja un margen de duda frente a la veracidad de los registros obtenidos del medidor a causa de este evento de carácter técnico que se presentó en el inmueble, permitiendo con ello actuar en beneficio de la peticionaria, y más aún cuando de la revisión del medidor solicitada por la señora IRENE SANCHEZ, se evidencio que dicho equipo no cumplía con condiciones de medición requeridas, por lo tanto, es menester del despacho, actuar en favorabilidad de la recurrente, ordenando con ello la reliquidación de los últimos cinco periodos facturados con un promedio de 12 metros cúbicos.

Lo anterior con fundamento en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

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 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. 65 del 23 de enero de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la



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



reliquidación de los últimos cinco periodos facturados con una base de consumo promedio de 12 metros cúbicos.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día doce (19) del mes de febrero del año Dos mil dieciocho (2018).

**VICTOR HUGO GUAPACHA**  
Líder de PQR,s y Cartera.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy 20/02/2018 de la Resolución No. 125 a la señora **IRENE SANCHEZ**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 22.101.906 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

**SERVICIUDAD**  
**AGUEDUCTO - ASBO - ALGANTARILLADO ESP**