



SERVICIUDAD ESP

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



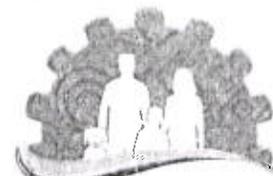
RESOLUCIÓN No. 126 (FEBRERO 19 DE 2018)

“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 **FRANCIA INES PEREZ ZAPATA** usuaria del predio ubicado en la carrera 16 26 36 parqueadero restaurante balaika, identificado con cuenta 826756 presentó reclamo verbal radicado con el número 21798 (93) 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 11 de enero de 2018, se hizo revisión del predio verificando que todo está bien, no se encontraron fugas el medidor con todo cerrado no registro consumo.
- E- De acuerdo a lo anterior se puede determinar que el consumo registrado por el medidor es el consumo real ya que no existe ninguna evidencia que nos permita determinar que haya una fuga ya sea imperceptible o perceptible. Artículo 146. “La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los





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



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”.

- F- Que mediante resolución No. 64 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.
- G- Que el día (30) de enero de 2018, la señora **FRANCIA INES PEREZ ZAPATA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente: “El día 3 de enero de 2018, me presenté en las oficinas de Serviciudad, departamento de atención al cliente manifestando la inconformidad del alto consumo en el establecimiento Attlantis Gym predio ubicado en la Avenida Simón Bolívar Carrera 16 No. 26 36 tercer piso, Hotel Yellow, donde mediante visita efectuada el 11 de enero de 2018, y en respuesta de la misma no estamos conforme con la fundamentada por la empresa Serviciudad.

Teniendo en cuenta los cobros del ultimo año es evidente que el consumo es muy alto y en busca de otra de conceptos diferentes, nos dicen que es imposible que el Gimnasio se consuma 100 mts cúbicos de agua.

Que la empresa Serviciudad revise de nuevo los mecanismos de cobro.
Que se regule la factura al consumo que venimos pagando igualmente que no se cortado el suministro del agua hasta no resolver la situación.
Que no sea cobrado ningún cargo hasta no resolver el mismo.

Solicito que como soporte de mis pretensiones se valoren las siguientes pruebas:

Factura No. 267035038.

Factura No. 267333090.

Respuesta del radicado No. 246 fecha 2018-01-23”.

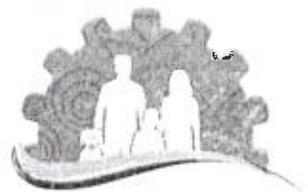


Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **FRANCIA INES PEREZ ZAPATA**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un ALTO CONSUMO, registrado en el inmueble de ubicación Carrera 16 No. 26-36 Balalaika, identificado con la cuenta No. 826756.

Frente a lo anterior es necesario indicar, que bajo la problemática expuesta, y en cumplimiento de lo señalado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149, la entidad desarrollo el procedimiento necesario para con ello justificar y aclarar las causas que ocasionaron el incremento del consumo en el inmueble para el periodo diciembre de 2017 y que se indicó como índices de desviación significativa, de este evento se puede resaltar la evidencia de fuga de tipo perceptible al interior del inmueble, situación que motivó la respuesta otorgada mediante resolución No. 65 de fecha 23 de enero de 2017, que posteriormente y bajo los motivos de inconformidad señalados en el documento tentativa de recurso, se entró a verificar todos los pormenores que llevaron a determinada la respuesta otorgada por la empresa en esta instancia.

Por otra parte, se debe resaltar que a pesar de haber encontrado fugas de carácter perceptible que pudieran determinar el incremento en el consumo del inmueble, esta prueba debió de ajustarse a la revisión del equipo de medida para que con ello se tuviera certeza en la veracidad de los registros obtenidos del medidor no solo en el periodo objeto de reclamo, si no para los periodos inmediatamente anteriores, donde se refleja de igual manera un incremento porcentual que debió ser evaluado, debido a que el incremento desmedido se viene presentando a partir del mes de octubre de la anualidad 2017, es por esto que al evidenciar falencias en el proceso de revisión previa, corresponde al despacho otorgar favorabilidad a la recurrente en el sentido de ordenar la reliquidación de los periodos octubre, noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018 con una base promedio de 33 metros cúbicos, base de consumo registrada antes de presentarse el incremento porcentual.

De igual manera se ordena el retiro del medidor, para que sea enviado al banco de pruebas de laboratorio certificado, para que se emita concepto técnico sobre el funcionamiento y la veracidad de los registros obtenidos de este, y de los resultados





SERVICIUDAD ESP

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



que de esto se obtenga, se procederá o no a dar inicio al procedimiento de cambio o sustitución de medidor por un equipo nuevo.

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.

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





SERVICIUDAD ESP

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



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. 64 del 23 de enero de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación de los periodos octubre, noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018, con una base de consumo promedio de 33 metros cúbicos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el retiro del medidor, para que sea enviado al banco de pruebas de laboratorio certificado, para que se emita concepto técnico sobre el funcionamiento y la veracidad de los registros obtenidos de este, y de los resultados que de esto se obtenga, se procederá o no a dar inicio al procedimiento de cambio o sustitución de medidor por un equipo nuevo

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

LUZINDA PACHÓN VICENTE
Subgerente Comercial y de Mercadeo (E)

VICTOR HUGO GUAPACHA

Lider de PQR,s y Cartera.





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. 126 a la señora **FRANCIA INES PEREZ ZAPATA**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 24.852.845 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

