

RESOLUCIÓN No. 135

(MARZO 1 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 mediante comunicado N° 629 del 19 de Enero de 2018 la usuaria **PAULA ANDREA VELASQUEZ GALLEGO** presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Manzana 3 Casa 1 Piso 2 Los Olivos identificado con la cuenta No. 817810 (21939) en el cual solicita lo siguiente: “ (...)”.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se revisó nuestra base de datos encontrando que para el mes de octubre de 2017 se detectó desviación por bajo consumo, por tanto, el área de facturación en cumplimiento del artículo 149 de la ley 142 de 1994, ordeno realizar visita N° 142247 efectuada el día 23 de octubre de 2017 en la cual se registró lo siguiente: “Visita: Humberto Bedoya. lectura 1489 por motivo de viaje en ese mes se fueron, todo sella bien en la casa se abrió llave terminal y el medidor funciona, atendió visita Sandra Flórez. nuevamente el día 20 de noviembre de 2017 lectura 1489, se revisó y todo sella bien sin fugas dice la usuaria que habita 3 personas hace 7 meses, se abrió llave y el medidor no registra consumo medidor pegado”.
- E- Dado lo anterior, para los periodos noviembre de 32 mts y diciembre se liquido con 16 metros de consumo el cual fue establecido por promedio teniendo en cuenta que



SERVICIUDAD ESP

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



el periodo de octubre el medidor solo registro 2 metros, de acuerdo al artículo mencionado de la ley 142 de 1994 (...) 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.

- F- Igualmente se ordenó el retiro del medidor el cual se realizó mediante orden N° 62648 el 31 de enero de 2018, para confrontar la calidad y exactitud del registro en un laboratorio certificado por la ONAC, este fue enviado a la Empresa aguas de Manizales, para que se le realizará revisión en el 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.
- G- Se informo por parte del laboratorio de medidores de la Entidad aguas de Manizales, mediante certificado de calibración No. 43700 que dicho equipo No cumple con los errores máximos permitidos, establecidos por la norma NTC 1063-1 numeral 5.1 Errores máximos permisibles.
- H- En este mismo sentido el decreto 302 de 2000 en su Artículo 14. De los medidores. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente....No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
- I- Que mediante resolución No. 125 del 8 de febrero 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**: Se confirman los valores facturados teniendo en cuenta que este era el consumo promedio antes de



presentarse la desviación, por lo anteriormente expuesto. **SEGUNDO:** En cuanto al estado del medidor, se dará traslado a la oficina de micromedición con el fin de iniciar el debido proceso sobre el cambio del medidor. **TERCERO:** Informar el área de facturación que el periodo febrero de 2018, sea liquidado con 8 metros promedio de consumo del inmueble.

- J- Que el día (13) de febrero de 2018, la señora **PAOLA ANDREA VELASQUEZ GALLEGO**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

“Por medio de la presente, muy comedidamente me dirijo a su digno despacho, con el fin de manifestar mi total inconformidad en la manera de dar solución a una petición justa ante el exagerado cobro por servicio de acueducto (agua), al inmueble ubicado en la Manzana 3 casa 1 piso 2 y 3 del barrio los Olivos.

Es de manifestar que la resolución en mención, no brinda LOABLE solución al consumidor, es por ello que me veo abocado a solicitar se de aplicación al artículo 23 de la Constitución Nacional de 1991 y al artículo 5 del Contencioso administrativo.

En espera de una grata y oportuna solución a nuestra justa petición.”

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **PAOLA ANDREA VELASQUEZ GALLEGO**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un presunto error en cobro promedio por concepto de servicio de Acueducto y Alcantarillado, generado para el inmueble ubicado en la Manzana 3 casa 2 piso 2 y 3 del Barrio los Olivos del municipio de Dosquebradas, identificado con la cuenta No. 817810.

Frente a lo anterior es necesario señalar, que ara el periodo Octubre de la vigencia 2017, se detectó en el inmueble índices de desviación significativa por bajos consumos, evento este que de acuerdo con lo señalado por la Ley 142 de 1994, en su artículo 149, desata un efecto investigativo con el ánimo de identificar las causas que ocasionaron dicha desviación, de lo anterior, se reportó que el inmueble permaneció solo dado que sus ocupantes estuvieron de viaje, adicional a lo anterior



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



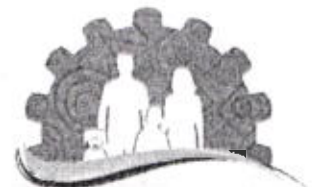
se dijo por parte del revisor que todo al interior del inmueble sella bien y que el medidor registra normalmente una vez se abre dispositivo terminal, que posteriormente y para el periodo noviembre de la vigencia 2017, en el inmueble se presentaron inconsistencias en la medición, lo que obligo en fecha 20 de noviembre a que se realizara una nueva visita donde se indicó que en el inmueble habitan tres (3) personas hace aproximadamente (7) meses, que se abrió dispositivo terminal interno y se observó que el medidor no registraba consumo. Lo que obligo a la entidad a realizar un liquidación de dichos periodos afectados con una base de consumo promedio, hecho este que para nuestro entender no corresponde a un procedimiento acertado, pues la lógica así demuestre que debe realizarse una liquidación con una base de consumo promediado esta no se ajusta a un efecto de carácter probatorio, pues la determinación que el medidor presentaba fallas en su funcionamiento solo se pudo determinar hasta el 31 de enero de 2018, por lo tanto considera el despacho que no se cumple a cabalidad los efectos normativos dispuestos por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149, hecho que obliga de tal forma a replantear la liquidación realizada, utilizando una nueva base de consumo promedio de (13) metros cúbicos para los periodos noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018, base reflejada para el periodo noviembre de 2017.

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 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.

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





SERVICIUDAD ESP

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



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 remedarlas. 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 periodos 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. 125 del 8 de febrero de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación de los periodos noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018, con una base de consumo de 13 metros cúbicos promedio histórico.





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



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día primero (1) del mes de marzo del año Dos mil dieciocho (2018).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo bo. VICTOR HUGO GUAPACHA
Lider de PQR,s y Cartera.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 135 a la señora **PAOLA ANDREA VELASQUEZ GALLEGO**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 25.000.919 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

