

RESOLUCIÓN No. 160

(MARZO 21 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 con fecha 06 de febrero de 2018, el señor JHOAN SEBASTIAN CHARRY usuario del predio ubicado CALLE 20 15 23 la Tayrona, identificado con cuenta 11671 presentó reclamo verbal radicado con el número 22086 (1351) 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 el día 08 de febrero encontrando que internamente todo está bien, el medidor con las llaves cerradas no registra consumo, la lectura que presenta el medidor es de 243.
- 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 instrumentos de medida



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



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. 181 del 22 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**: Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.
- G- Que el día (1) de marzo de 2018, el señor **JHOAN SEBASTIAN CHARRY**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

“no se presenta ningún daño, fueron a hacer la respectiva inspección y no encontraron ningún problema que explicara el exceso de consumo y aun así se sigue cobrando un valor muy alto alegando que dejamos una llave abierta según el técnico que hizo la visita .”

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **JHOAN SEBASTIAN CHARRY**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un alto consumo, reflejado para el inmueble ubicado en la calle 20 No. 15-23 del municipio de Dosquebradas, identificado con la cuenta No. 11671.

Frente a lo anterior es necesario señalar, que ara el periodo diciembre de la vigencia 2017, se detectó en el inmueble índices de desviación significativa por altos 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 en el inmueble todo sella bien y que el medidor no registra con las llaves terminales internas cerradas motivación que determino el cobro del consumo facturado para esta vigencia, que ante los motivos de inconformidad del recurrente, este despacho observa, que durante el ejercicio de revisión previa, no se ordena el retiro del equipo de medición, para su posterior revisión, prueba que determinaría la veracidad de los registros obtenidos o si por el contrario existiera alguna falencia del equipo que pudiera en este caso estar alterando los registros de consumo.





SERVICIUDAD ESP

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



De lo anterior se determina que con la actuación realizada por la entidad, no se lleva a cabo el cometido esencial de la revisión crítica que señala el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, lo que a la luz de las cosas demuestra incumplimiento en los señalamientos de la norma, lo que aboca a dar beneficio total al recurrente en el sentido de ordenar la reliquidación del periodo objeto de reclamación con una base de consumo promedio de 7 metros cúbicos, base promedio antes de reflejarse el incremento.

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 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





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT 816 001 609-1
NUIR 1-661700002



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. 181 del 22 de febrero de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación del periodo enero de 2018, con una base de consumo de 7 metros cúbicos promedio histórico.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día veintiuno (21) del mes de marzo del año Dos mil dieciocho (2018).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo. bo. **VICTOR HUGO GUAPACHA**
Líder 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 03/04/2018 de la Resolución No. 160 al señor **JHOAN SEBASTIAN CHARRY**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 1.113.529.237 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

Gustavo Valencia 1113529237
EL NOTIFICADO

Jemison Pelaez C.
EL NOTIFICADOR

