

RESOLUCIÓN No. 185

(ABRIL 27 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 16 de marzo de 2018, La señora ANGELA MARIA GONZALEZ usuario del predio ubicado en la Carrera 40 Bis Diagonal 4 20 Manzana 4 Casa 20 Monte bonito, identificado con cuenta No. 839696, presentó reclamo verbal radicado con el número 22306 (2874), 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 23 de marzo de 2018, se hizo revisión del predio verificando que todo está bien, no se encontraron fugas el medidor con todo cerrado no registro consumo, posiblemente el alto consumo corresponde a un baño debido a que están adecuando la casa. Lectura al momento de la visita 32.
- E- Lo anterior de acuerdo al Artículo 146 de la ley 142 de 1994 “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 que la técnica



SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

- F- Al momento de verificar que los inmuebles están desocupados se aplica el Artículo 37 de las Resoluciones CRA 351-352/05 menciona: “Inmuebles desocupados. Los inmuebles que acrediten estar desocupados, tendrán como tarifa techo la sumatoria de los costos asociados a comercialización, manejo del recaudo fijo y barrido y limpieza establecidos en la presente Resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas dispuestas para recolección igual a cero (Tdi)”.
- G- Que mediante resolución No. 282 del 06 de abril 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 ordena la reliquidar el servicio de aseo para los periodos enero, febrero de 2018, por lo anteriormente expuesto.
- H- Que el día (10) de abril de 2018, la señora **ANGELA MARIA GONZALEZ RAMIREZ**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó **RECURSO DE REPOSICIÓN**, argumentando lo siguiente:

“La anterior tiene como propósito interponer recurso de reposición a la resolución No. 282 del 6 de abril de 2018, considerando que se menciona que “posiblemente el alto consumo corresponde debido a que están adecuando la casa y que al momento de la visita efectuada el 23 de marzo de 2018 no se encontraron fugas

Como se manifestó en el reclamo interpuesto el 16 de marzo de 2018, el inmueble estuvo desocupado sin actividad alguna los meses de diciembre 2017, enero y febrero de 2018 y la facturación del reclamo aparece el 3 de marzo de 2018 y la facturación del reclamo corresponde a enero y febrero de 201, hechos que son verificables en las facturas de la CHEC anexos en el reclamo y a los vecinos, constructores en el inmueble.

Por lo tanto, la resolución y la reliquidación de la factura no corresponde, debe ser una reliquidación de cargo básico por encontrarse el inmueble desocupado,”

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **ANGELA MARIA GONZALEZ RAMIREZ**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones





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



presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un presunto ALTO CONSUMO presentado en el inmueble de ubicación Carrera 40 bis diagonal 4 20 manzana 4 casa 20 Monte bonito, del municipio de Dosquebradas, identificado con la cuenta No. 9578255500.

Frente a lo anterior es necesario señalar, que dicha cuenta presenta fecha de creación en el periodo septiembre de 2017, periodo desde el cual el inmueble ha permanecido desocupado, según lo indica los reportes de consumo de energía eléctrica que se evidencian en la factura aportada, que teniendo en cuenta los motivos de inconformidad señalados por la recurrente, se observa que el inmueble refleja niveles de consumo, desde el periodo enero de 2018, registros que indican variaciones porcentuales que encajarían dentro de índices de desviación significativa por altos consumos, lo que de acuerdo a los postulados de la Norma, abocaría a la ejecución de una revisión crítica para justificar las posibles causas de las desviación o variación porcentual que allí se evidencia.

Que, ante los cobros realizados por estos niveles de consumo, la peticionaria ANGELA MARIA GONZALES, presento reclamación por la inconsistencia en dichos cobros, lo que generó un evento investigativo que determino que efectivamente el inmueble estaba desocupado y que con las llaves internas cerradas el medidor no registra consumo, situación por la cual se determinó la intervención de los periodos enero y febrero de 2018, solo en el servicio de aseo.

De lo anterior se observa, que tal determinación, fue asumida quizás en el entendido que este caso corresponde a un inmueble que aún no había sido ocupado, dado que corresponde a una urbanización que se encuentra en finalizando su etapa de construcción y entrega de viviendas, situación completamente desacertada para nuestro entender, pues lo que corresponde a derecho indica que la reclamación sugería la valoración de las diferencias de consumo que se enmarcaban en porcentajes de desviación significativa, sin importar las circunstancia o condiciones físicas que presentara la vivienda, por consiguiente al no evidenciarse argumento alguno que colocara los registros de consumo en un proceso de valoración, cumpliéndose las condiciones que diseña la Ley 142 de 1994 en su artículo 149, se presenta un efecto omisivo de la norma, lo que a la luz de las cosas genera beneficio para la usuaria, pues como se indicó su reclamación se enfoca en el análisis de los





SERVICIUDAD ESP

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



consumos registrados por el medidor en esos periodos y demandaba bajo el contexto de una revisión previa, una justificación a las causas del incremento porcentual, incluso con el retiro del medidor, pues la norma en estos casos no permite actuar basándose en supuestos que vicien la estructura probatoria del caso.

Por todo lo anterior y al demostrarse que no se dio tal efecto investigativo de revisión previa como lo señala el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, aún cuando la diferencia entre promedio y registro de consumos posteriores perfilaba índices de desviación significativa, considera el despacho que se debe actuar en favorecimiento de la recurrente, otorgando con ello la reliquidación de los periodos febrero y marzo de 2018, con una base de consumo de 2 metros cúbicos, a su vez se ordena la reliquidación del periodo marzo de 2018 bajo el mismo argumento que se reliquidaron los periodos enero y febrero de 2018, por encontrarse en iguales condiciones de desocupación total.

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 periodo 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.

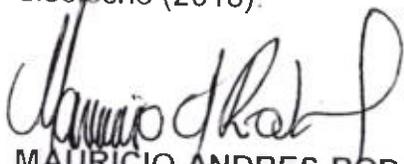
Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios **SERVICIUDAD**

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 282 de fecha 06 de abril de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de ordenar la reliquidación de los periodos febrero y marzo de 2018 con una base de consumo de 2 metros cúbicos, adicional mente reliquidar el periodo marzo de 2018, en el servicio de aseo, bajo las mismas condiciones de desocupación que se liquido los periodos enero y febrero de 2018.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día veintisiete (27) del mes de abril del año Dos mil dieciocho (2018).



MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.



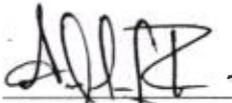
Vo.bo. **VICTOR HUGO GUAPACHA**
Lider de PQR,s y Cartera.



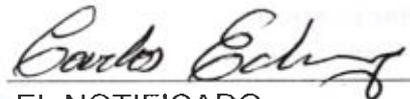
SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy 04-05-2018 de la Resolución No. 185 a la señora **ANGELA MARIA GONZALEZ**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 1.087.986.247 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.



EL NOTIFICADO



EL NOTIFICADO



SERVICIUDAD
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

