



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



**RESOLUCIÓN No. 221**

**(MAYO 29 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 web N° 3083 del 22 de Marzo de 2018, la usuaria **ELEIANA MARIA PINEDA**, presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Torre 3 Apto 603 Bambú, identificado con la cuenta No. 840625 (22391) en el cual solicita lo siguiente: “Requiero visita a mi predio por reiterado cobro exagerado en mi factura de consumo de agua, el mes pasado presente un recurso, fue enviado un técnico quien manifestó que el cobro que me estaban haciendo era supuestamente de todo el mes de enero y otra parte de diciembre después del corte, toda vez que habite el inmueble a partir del 15 de diciembre de 2017, y que para la factura de este mes es decir marzo ya el cobro llegaba normal, y de no ser así el pasaría el reporte para que no cerraran el primer recurso, pero todo esto fue falso me llevo incluso mucho más costoso, les reitero que vivimos solo dos adultos y una bebe, el consumo en el anterior predio que habitamos durante 5 años ubicado en ópalo también en Dosquebradas, el cual era estrato 4 jamás supero la suma de \$40.000 mil pesos mensuales y en este nuevo inmueble que es estrato 3 es decir menor, abusivamente nos están cobrando de consumo la suma de \$60.000 mil pesos mensuales. solicito de inmediato ajuste en mi factura, de lo contrario me veré obligada a presentar queja ante la superintendencia competente”.





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



- D- Con el objeto de resolver la petición elevada se revisó nuestra base de datos encontrando que para el mes de Enero de 2018 se detectó desviación en el consumo con respecto al promedio, por tanto el área de facturación en cumplimiento del artículo 149 de la ley 142 de 1994, ordeno realizar visita N° 147988 efectuada el día 16 de Febrero de 2018 en la cual se registró lo siguiente: "Visita: Martin González lectura 29 el usuario manifestó que el predio estaba desocupado, viven 3 personas 2 adultos, y un bebe se descarta fuga imperceptible".
- E- Dado lo anterior, se envió comunicado N° 1361 el 13 de abril se informó que era necesario el retiro del medidor para dar respuesta a la desviación significativa del consumo para el inmueble, el cual se llevó a cabo el día 14 de abril de 2018 y teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta a la solicitud será dada a más tardar el día 28 de mayo de 2018.
- F- Se informo por parte del laboratorio de medidores de la Entidad aguas de Manizales, mediante certificado de calibración No.45813 que dicho equipo **No cumple con los errores máximos permitidos, establecidos por la norma NTC 1063-1 numeral 5.1 Errores máximos permisibles.**
- G- Al revisar la base de datos se encontró que efectivamente el medidor ha registrado 19, 16 y 12 metros respectivamente para los periodos de enero, febrero y marzo de 2018, pero teniendo en cuenta el estado del medidor se liquidara con 8 metros promedio de consumo para un inmueble en iguales condiciones que el suyo.
- H- Basados en el **Art. 146 de la ley 142 de 1994 que menciona: (...)** 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.





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT: 816 001 609-1  
NUIR: 1-661 700002

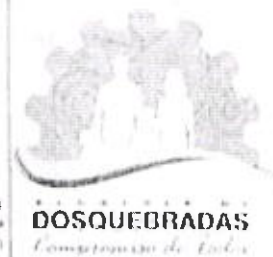


- I- En este mismo sentido el decreto 302 de 2000 en su Artículo 14. De los medidores. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores 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..

Que mediante resolución No. 338 del 28 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 reliquidar periodos de enero, febrero y marzo con 8 metros promedio a los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo anteriormente expuesto. **SEGUNDO**: En cuanto al estado del medidor, se dará traslado a la oficina de micro medición con el fin de iniciar el debido proceso sobre la instalación del nuevo medidor. **TERCERO**: Informar el área de facturación que el periodo abril de 2018 sea liquidado con 8 mts de acuerdo a lo mencionado.

- J- Que el día (9) de mayo de 2018, la señora **ELIANA MARIA PINEDA CANO**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION, argumentando lo siguiente.

"Me permito presentar REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN respecto a su notificación por aviso mediante resolución No. 338 del 26 de abril de 2018 por medio de la cual SERVICIUDAD resuelve la reclamación elevada en el mes de febrero de 2018, respecto cobro excesivo en el consumo de agua desde la primer factura del APTO 603, TORRE 3 ubicado en BAMBU - DOSQUEBRADAS, en el cual abusivamente ustedes determinan que el medidor efectivamente está dañado y que yo como usuario debo asumir el costo y además la instalación de uno nuevo, a lo cual me NIEGO ROTUNDAMENTE y les informo no estoy dispuesta a pagar un solo peso, toda vez que este predio es nuevo y fue entregado por la Constructora Nucleo







## SERVICIUDAD ESP

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



el día 9 de diciembre de 2017 y habitado el día 16 de diciembre del mismo año, razón por la cual a escasos 4 meses de habitado el predio no es mi responsabilidad pagar por un instrumento de medición, primero porque los usuarios no manipulamos estos contadores, segundo no es tiempo de haber superado su vida útil y tercero si este no funciona en una medición real desde el mismo mes de diciembre, fue porque lo instalaron defectuoso, así las cosas sería ustedes con la Constructora quienes discutirían quien asume el costo del mismo, y yo como usuaria simplemente exijo el reemplazo e instalación de uno nuevo y el cumplimiento de la garantía que ustedes están obligados a brindar a los usuarios; de otra parte solicito se realicen los ajustes y devoluciones pertinentes a los pagos efectuados durante los tres meses donde me facturaron más de lo consumido."

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **ELIANA MARIA PINEDA CANO**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un presunto ALTO CONSUMO derivado de las falencias detectadas en el equipo de medición instalado para el inmueble de ubicación torre 3 apartamento 603 de la unidad residencial BANBU, del municipio de Dosquebradas, identificado con la cuenta No. 840625.

Frente a lo anterior es necesario señalar, tal como se expresó en el acto administrativo 338 de fecha 26 de abril de 2018, que las condiciones que dieron origen a esta problemática, radican en la detección de índices de desviación significativa por altos consumos en el inmueble para el periodo enero de la anualidad 2018, de este evento, y en cumplimiento de lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149, la empresa desplegó un ejercicio investigativo, para con ello determinar y justificar las causas que ocasionaron dicha desviación, de lo anterior se indico que el inmueble estaba desocupado y que había sido ocupado por una pareja de adultos y un menor de edad, a su vez se mencionó que no se visualizó fuga o falla alguna en el sistema hidráulico del apartamento, condición que obliga al retiro del medidor para con ello determinar el funcionamiento del equipo, lo que obligo a la entidad a prolongar los términos de respuesta hasta tanto se emitiera un concepto técnico por parte del laboratorio de pruebas.

Que para la fecha 26 de abril de 2018, una vez obtenido el informe de laboratorio que indico que el medidor no cumplía con los estándares de medición requeridos, se procedió a realizar la reliquidación de los periodos enero, febrero marzo de 2018





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT: B16.001.009-1  
NUIR: 1-661700002



con una razón de consumo promedio, que se ajustara a las características del inmueble, esto es (8) metros cúbicos, dado que para el caso no existe un historial que hubiere permitido sacar el promedio con base a consumos reales del inmueble, por lo tanto se dio trámite a una de las alternativas que dispone la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, que permite obtener una base correspondiente con inmuebles de características iguales al que se vincula para esta reclamación.

De otra parte se advierte la necesidad de cambio del medidor, cuya propiedad y responsabilidad reposa sobre el usuario, dado que estos equipos hacen parte de los elementos que componen la red hidráulica del inmueble, y no hace parte de la estructura de la empresa como se anuncia en el documento tentativa de recurso, por lo tanto y dado que el medidor fue aportado por la constructora y no por la empresa, corresponde a usted misma buscar acercamiento con dicha constructora, para que realicen evaluación conjunta y determinen la adquisición de un equipo nuevo o en su defecto solicitar garantía a quien suministro los equipos de medición.

Por lo anterior corresponde al despacho ratificar la respuesta ofrecida mediante acto administrativo 338 del 26 de abril de 2018, lo anterior con fundamento en:

**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 periodo 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.

Habrará también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos 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





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609.1  
NUIR 1-661700002



el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo 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

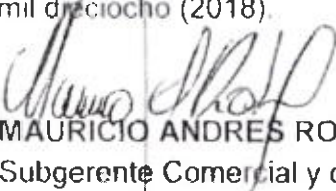
### RESUELVE

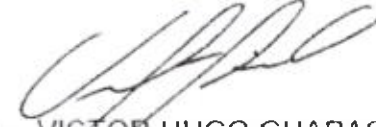
**ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 338 de fecha 26 de abril de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTICULO SEGUNDO: CONCEDER** el recurso de apelación interpuesto, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual se remitirá copia de lo actuado.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día veintinueve (29) del mes de mayo del año Dos mil dieciocho (2018).

  
MAURICIO ANDRÉS RODAS TABORDA  
Subgerente Comercial y de Mercadeo

  
Vo bo VÍCTOR HUGO GUAPACHA  
Lider de PQR.s y Cartera







## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT: 8116 001 603-1  
NUIB: 1 661 200002



**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 221 a la señora **ELIANA MARIA PINEDA**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 42.126.843 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADO

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADO

SERVICIUDAD

COMUNIDAD Y COMERCIO ESTADUNIDENSES

