

**RESOLUCIÓN No. 222**

**(MAYO 30 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 del 8 de marzo de 2018 radicado bajo No. 2515 la usuaria presentó solicitud respecto al inmueble ubicado en la Calle 20 N° 20-08 La Pradera, identificado con la cuenta 9578245800 (22382), cuyo contenido es el siguiente: “nueva reliquidación teniendo en cuenta los años que estuvo solo y también la situación en la que me encuentro (...)”.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se consultó nuestra base de datos encontrando que para el mes de noviembre de 2017 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° 143952, efectuada el día 25 de noviembre de 2017 en la cual se registró lo siguiente: “visita: Oliveth Ladino. lectura 3121, medidor sin inconsistencias, en el momento de la visita nadie en casa. Nuevamente se envió un funcionario el día 27/12/2017 lectura 3135, se timbro 2 veces y nadie en el 2 piso. Para el día 26/01/2018 lectura 3142, nadie en casa según vecinos que es un señor solo salió de viaje, medidor se observa registrando consumo lentamente se dejó llave de paso cerrada”.



## SERVICIUDAD ESP

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



- E- Igualmente, el área de facturación, le ha informado oportunamente de los consumos cobrados y los metros dejados de facturar, es así como para el periodo de noviembre de 2017 el medidor registro lectura 3056 y para febrero de 2018 el medidor registro 3142 y se liquidaron 4, 4 y 5 metros para los meses de noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018 respectivamente, esto quiere decir que el consumo total de acuerdo a las lecturas es de 86 metros y se descuentan los 13 metros mencionados, esto nos deja 73 metros pendientes por liquidar los cuales son cobrados en la factura de febrero”.
- F- En el mismo sentido y teniendo en cuenta la información suministrada en su comunicado sobre la existencia de una fuga en el inmueble y se verifico nuestra base de datos de información comercial que para los periodos de marzo y abril continúa el alto consumo, es por esto que el día 2 de Abril de 2018 se envió comunicación N° 1180 en la cual se le informo que era necesario el retiro del medidor para dar respuesta a la desviación significativa del consumo para su inmueble, el mismo se llevaría a cabo el día 3 de abril de 2018 en horas de la mañana. Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta a la solicitud seria dada a más tardar el día 30 de abril de 2018.
- G- Cabe mencionar que este día programado para el retiro se desplazó un fontanero de la empresa, quien trae la siguiente información: “la señora Carolina Restrepo no permitió el retiro del medidor ya que informa es esta bueno y que este no es el problema”. Teniendo en cuenta lo anterior y ante la imposibilidad de realizar la prueba al medidor se le confirman los cobros realizados para los servicios prestados a su inmueble.
- H- Que el día (9) de mayo de 2018, la señora **CAROLINA RESTREPO MARIN**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION, argumentando lo siguiente:

“Motivos de inconformidad: YO, **CAROLINA RESTREPO MARÍN**, identificada con cédula de ciudadanía número 25.155.555 de Santa Rosa de Cabal, residente en Dosquebradas. La Pradera calle 20 No. 20-08, envié el 8 de mayo del año en curso un derecho de petición radicado bajo el número 2515 en el cual aclaro el consumo de agua de noviembre que a la fecha en vez de aclararlo me lo han enredado más según se ve en su oficio del 30 de abril, recibido el 2 de mayo a las 10 de la mañana.





A partir del presente escrito, quiero demostrar los hechos, uno por uno, así:  
Mi consumo promedio va desde 1 hasta 12 metros cúbicos ya que vivo sola y me ausento mucho por lo tanto la vivienda permanece buen tiempo sin personal que consuma y cuando me voy cierro la llave del medidor entonces regularmente marca de 4 a 5 metros cúbicos mensuales, cuando este se sube es porque tengo visita. Prueba de ello sería mi promedio histórico no solo en agua sino también en energía. A finales de noviembre me enteré por el documento de revisión 143952 que se había elevado el consumo a 49 metros y además me llegó un oficio con fecha 28 de noviembre con una primera inconsistencia que fue el número de revisión previa 143719, pues no existe esta revisión; allí me daban 5 días para comunicarme y de hecho lo hice aceptando el consumo pues ya me había enterado que el tanque de reserva estaba botando agua cosa que se solucionó y como ese mes me cobraron el promedio (4) entonces quedaron pendientes 45 metros por cobrar. Además, la factura 267219955 debiera reflejar en los consumos lo real o sea lectura anterior 3056 lectura actual 3105 allí se refleja el consumo de los 49 pero la factura tiene su lectura actual 3060 o sea una lectura acomodada. Segunda inconsistencia.

Del 8 de diciembre al 8 de enero la factura 267339911, tiene un consumo normal de 5 metros, es decir lectura anterior 3064, lectura actual 3069 La factura 267400134 del 9 de enero al 6 de febrero tiene un consumo de 73 metros, con lectura anterior 3069 lectura actual 3142 y aquí es donde viene mi reclamo pues yo salí de viaje el día 22 de enero, regresé el 19 de febrero restantes consumidos en noviembre (punto 2) ya no los debo pagar y lo que facturan en el mes de enero-febrero tampoco ya que muestran demasiadas inconsistencias en el proceso de cobro.

Es de anotar además que vivo sola y vivo de mi pensión de salario mínimo con el que afortunadamente alcanzo a pagar arriendo y servicios; por esta razón es que paso temporadas en casa de mi hija o de alguna prima ya que así me libero de otros gastos y mantengo el consumo de servicios en tarifas bajas que yo pueda realmente sostener ya que como digo mis recursos económicos no me permiten pagar altos costos. Considero que los 45 metros restantes consumidos en noviembre (punto 2) ya no los debo pagar y lo que facturan en el mes de enero-febrero tampoco ya que muestran demasiadas inconsistencias en el proceso de cobro.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **CAROLINA RESTREPO MARÍN**, 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 presentado en el inmueble de ubicación calle 20 No. 20-08 barrio la



## SERVICIUDAD ESP

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



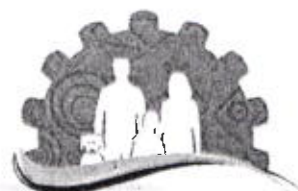
Pradera del municipio de Dosquebradas, identificado con la cuenta No. 9578245800.

Frente a lo anterior es necesario advertir tal como se indica en el acto administrativo 1593 del 30 de abril de 2018, que para el periodo noviembre de 2017, en el inmueble se presentó índices de desviación significativa por altos consumos, de este evento, la entidad inició un proceso investigativo, en el afán de justificar y aclarar las causas de la desviación, ordenando con ello la ejecución de visitas al inmueble, las cuales terminaron en eventos fallidos al no poder ingresar al inmueble debido a que las ocasiones que fueron programadas las visitas, los ocupantes estaban ausentes, que posterior a ello se envió documento al inmueble que permitiera tanto el ingreso a este para llevar a cabo la visita, como el retiro del equipo de medición, situación que termino, en reclamación por parte de la señora CAROLINA RESTREPO MARIN, quien manifestó su negativa a los requerimientos de la entidad, sin que se le hubiera dado indicaciones precisas de la necesidad de realizar un revisión técnica ante problemática allí detectada, situación totalmente desacertada, pues al existir un proceso de revisión crítica que aun no se ha finalizado de conformidad y concordancia de los artículos 149 y 154 de la Ley 142 de 1994, se convierte en un hecho que va en contravía de la misma Ley, pues permitir que se acuda a un trámite de reclamación donde se indica la legalidad y pertinencia de los cobros pendientes por facturar cuando no existe justificación probada bajo el procedimiento que obliga la ley a las prestadoras del servicio antes de generar la facturación que corresponde

En este orden de ideas corresponde al despacho ordenar la reliquidación de los periodos objeto de reclamo esto es enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2018, con una base de consumo promedio, antes de presentarse el impase por altos consumos, de igual manera ordenar el retiro de todos aquellos saldos o niveles de consumo pendientes por facturar.

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







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



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 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: MODIFICAR en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 2593 de fecha 30 de mayo de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.**



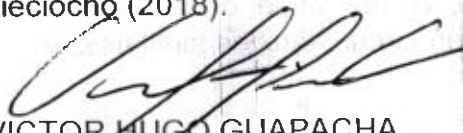


**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Se expide en Dosquebradas al día treinta (30) del mes de mayo del año Dos mil dieciocho (2018).

  
**VICTOR HUGO GUAPACHA**  
 Líder de PQR,s y Cartera.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 232 a la señora **CAROLINA RESTREPO MARIN**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 25.155.555 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

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

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

**SERVICIUDAD**

**AGUODUCTO - ABO - ALCANTARILLADO ESP**

