

**RESOLUCIÓN No. 298**  
**(JULIO 13 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 10 de mayo de 2018, el señor **LUIS FERNANDO GRAJALES** usuario del predio ubicado en la calle 44 18 09 local 5 de san Fernando, identificado con cuenta 811779 presentó reclamo verbal radicado con el número 22638 (4664) 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 17 de mayo encontrando que internamente todo está bien, el medidor con las llaves cerradas no registra consumo.
- 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.
- F- 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



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



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”

- G- Que mediante resolución No. 421 del 29 de mayo de 2018, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo este que ordenó en su artículo PRIMERO: Confirmar el valor de lo facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.
- H- Que el día (5) de junio de 2018, el señor **LUIS FERNANDO GRAJALES ESCUDERO**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó **RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION**, argumentando lo siguiente:

“Tengo dos años de permanencia en dicho local, las facturas por servicio de acueducto, alcantarillado y aseo (factura de ServiCiudad), han llegado siempre con un consumo de 4 o 5 metros cúbicos, de agua mensual.

La situación varió debido a una visita realizada por personal de ServiCiudad, en la que adujo que la visita se debía a un supuesto robo del contador de agua (robo que nunca existió en el local, es de anotar que en dicho edificio hay varios contadores y en algún momento uno de estos fue hurtado, pero el mío jamás. Me dirigí a hacer un reclamo porque, aunque seguimos utilizando la misma cantidad de agua, la factura aumento demasiado. Aun si se detectó supuestamente una desviación de alto consumo de 49 metros, lo cual se me está cobrando en este momento, cobro q a todas luces es injusto, Maxime cuando presento pruebas de lo que en realidad se ha consumido mes a mes desde periodos pasados.

La visita se me hizo el 17 de Mayo de 21018, en la misma se aduce que todo esta normal y la función es perfecta considero que todo se puede deber a un error humano de parte de quien toma nota de las medidas, pues si los medidores están bien, por que iba cambiar de manera tan abrupta el conteo de los metros cúbicos de agua utilizados por mí, Maxime cuando el consumo de agua es tan ínfimo. Téngase en cuenta que las lecturas pasan de un máximo de 5 metros cúbicos, o sea, una locura; esto es anormal a todas luces.

Solicito se tenga en cuenta el historial de consumo de agua por metros cúbicos según el contador que uso.



Solicito se haga una nueva revisión del contador de agua y en mi presencia al final del mes facturable para que se determine si el consumo actual asciende a un metraje cubico tan descomunal como el que se me ha querido endilgar.

Solicito se me aclaren las facturas de agua en el metraje cubico de consumo y en el precio a pagar, pues aclaro que aún no he cancelado los valores de las facturas de febrero marzo, marzo abril de 2018 pues estoy en desacuerdo con semejante injusticia.

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **LUIS FERNANDO GRAJALES**, 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 44 No. 18-09 LOCAL 3 SAN FERNANDO, identificado con la cuenta No. 811779.

Frente a lo anterior es necesario advertir que para el periodo enero de 2018, se presentó en el inmueble desviación significativa por altos consumos, de este evento se indicó que no se había podido ejecutar la revisión, debido a que el establecimiento, no se abre todos los días, que a pesar de no haber ejecutado una labor investigativa bajo los alcances de la Norma, dichos consumos a futuro fueron facturados de acuerdo a las lecturas que arrojaba el medidor existente en el inmueble.

Seguidamente y ante la reclamación realizada por parte del usuario LUIS FERNANDO GRAJALES ESCUDERO, se ordenó realizar una nueva visita al inmueble donde se descartó la existencia de una posible fuga de carácter perceptible y se constató que el medidor no registraba consumo con los dispositivos internos cerrados, lo que motivo la respuesta otorgada MEDIANTE LA RESOLUCION No. 421 de fecha 29 de mayo de 2018, que ante la negativa en la respuesta ofrecida en fecha 5 de junio de 2018 se radico recursos de ley para que se reconsiderara esta decisión.

De lo anterior, y con el propósito de brindar más garantías al recurrente, se ordenó el retiro del medidor para que se emitiera concepto de su estado, lo que obligo a ampliar términos de respuesta hasta tanto se recibiera concepto de banco de pruebas certificado, que para la fecha 7 de julio se recibió por parte del banco de







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



pruebas de aguas de Manizales certificado de calibración de medidores No. 3149-74, donde se indica que el medidor no cumple con los errores máximos permitidos, lo que quiere decir que el equipo no es confiable en su medición, por lo que obliga a la entidad a dar un giro rotundo frente a la decisión que se asumió en primera instancia, y en concordancia de lo señalado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

En este orden de ideas corresponde al despacho ordenar la reliquidación de los cinco últimos periodos facturados esto es febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018, con una base de consumo promedio que para este caso será de (5) cinco metros cúbicos.

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 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





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



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 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. 421 de fecha 29 de mayo de 2018**, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído. En el sentido de ordenar la reliquidación de los cinco últimos periodos facturados esto es febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018, con una base de consumo promedio que para este caso será de (5) cinco metros cúbicos.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día trece (13) del mes de julio 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.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 298 al señor **LUIS FERNANDO GRAJALES**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.136.232 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

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

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

