

RESOLUCIÓN No. 362
(AGOSTO 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, en fecha 05 de Julio de 2018, la señora ALEJANDRA GODOY, usuaria del predio ubicado en la Diagonal 26 No. 21-09, Milán identificado con la cuenta No. 8018809, presento reclamo web cuyo contenido era el siguiente: ALTO CONSUMO.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente el día 09 de julio de 2018, encontrando que "Al revisar internamente todo funciona correctamente, el medidor registra y sella bien, lectura al momento de la visita 114".
- E- Dado lo anterior, mediante comunicado N° 2596 del 12 de Julio de 2018 se le informó que, para dar respuesta de fondo a su petición, era necesario el retiro del medidor, por este motivo la respuesta a la solicitud sería dada a más tardar el día 27 de agosto de 2018.
- F- El día 14 de Julio de 2018 se retiró del medidor de agua N° 17FA175274 según orden N° 1334 para confrontar la calidad y exactitud del registro en un laboratorio certificado por la ONAC, este fue enviado a la Empresa aguas de Manizales, para que se le realizará revisión en el laboratorio certificado y que de allí se emitiera un concepto



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



sobre el verdadero estado de funcionamiento del mencionado equipo y comprobar la veracidad en sus registros.

- G- De lo anterior, se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad aguas de Manizales, mediante certificado de calibración No 48876 del 9 de agosto de 2018, que dicho equipo fue calibrado por el método de comparación (recolección) del volumen indicado por el medidor bajo prueba con el volumen indicado en el recipiente (Vr) tomado como patrón, conforme la NTC 4064-1:2016, numeral 4.1,4.2.1,4.2.2,4.2.6,4.2.8,6.4,6.7.3.2.3 y 7.3(excluyendo 7.3.2 y 7.3.6) y en la norma NTC -ISO 4064-2:2016 numerales 4.7.2 (excluyendo el 7.2.2.3) 7.4.8.1.5,10.1.1,10.1.3 y literal a del 10.1.4.
- H- Que, de acuerdo a los resultados obtenidos en la calibración, el medidor bajo prueba SI cumple con los errores máximos permisibles establecidos en el numeral 4.1,4.2.1,4.2.2,4.2.6,4.2.8,6.4,6.7.3.2.3 y 7.3 de la Norma Técnica Colombiana para medidores de agua fría NTC 4064-1:2016.
- I- Que mediante Resolución No. 619 del 09 de agosto 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 de lo facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.
- J- Que el día (10) de agosto de 2018, la señora ALEJANDRA GODOY, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente: *"De acuerdo a la resolución 619. En la cual se da respuesta al derecho de petición instalado por mí en meses anteriores. Donde no estoy de acuerdo con el alto consumo que se me facturo y por consiguiente el alta costo que se me indica pagar. Dándome una respuesta con la cual no estoy conforme. Entendiendo las razones expresadas. Pero no me parece lógico que en una vivienda donde solo hay dos personas se deba pagar un consumo tan elevado.*

El día de hoy recibo una visita de un funcionario de la empresa, donde se me informa que me será suspendido el servicio por el no pago de las facturas, aunque este pendiente de un reclamo. Ya que no es la primera vez que se genera una marcación elevada y como yo tengo conocimiento de que hay muchas personas afectadas por altas facturaciones y no se sabe por qué. Solicito se revise el costo a pagar. Y se me pueda brindar un menor valor a pagar ya que si se tiene en cuenta el alto valor <fe la factura, que ocupa aproximadamente una tercera parte de lo que es el actual salario



mínimo. Como me indican algunos funcionarios. Este documento es una pérdida de tiempo ya que solamente interesa la respuesta del laboratorio, Aun así, confiando en la gestión humana, y ejerciendo mis derechos solicito se pueda revisar mi caso y me puedan brindar alguna alternativa diferente o generar un momo a facturar que sea más posible y asequible”.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente ALEJANDRA GODOY, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por un ALTO CONSUMO presentado en la vivienda de ubicación Diagonal 26 No. 21-09 Milán y que se identifica con la cuenta No. 801809. Tal como se expreso en la resolución motivo del recurso una vez se identifica que no existe ningún tipo de anomalía y/o fuga perceptible o imperceptible dentro del inmueble, se procede a ordenar el retiro del medidor para ser llevado a laboratorio certificado, el resultado de dicha prueba es que el equipo de medición, Cumple con todos los parámetros técnicos de la medición. Lo anterior con fundamento en lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en sus Artículos 149 y 146, los cuales se transcriben:

“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.

Habrà 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.



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

Vigilado
Superservicios



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: CONFIRMAR en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 619 del 09 de agosto 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 a los treinta y un día (30) del mes de agosto del año Dos mil dieciocho (2018).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

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

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 362 de 30 de agosto de 2018 a la señora ALEJANDRA GODOY, identificada con cédula de Ciudadanía No. _____ a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

