

**RESOLUCIÓN No. 150**  
**(FEBRERO 11 DE 2019)**

“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 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 09 de enero de 2019, la señora **LILIANA RAMIREZ BUITRAGO** usuaria del predio ubicado en la carrera 15ª 60 -39 Barrio Santa Teresita, identificado con cuenta 9579180300 presentó reclamo verbal radicado con el número 24008 (192) cuyo contenido era el siguiente: **ALTO CONSUMO**.
- d) Con el fin de atender su solicitud se ordenó visita al inmueble la cual se efectuó el día 10 de enero de 2019 en la cual se registró, se hizo revisión del predio verificando que tienen un problema de aguas empalmadas es decir que tienen dos llaves que controlan el paso de las dos aguas, las cuales si están abiertas al mismo tiempo el agua de Serviciudad se devuelven por la tubería del acueducto comunitario.
- e) Que teniendo en cuenta lo anterior, el alto consumo se debe a la conexión anti técnica la cual ocasiona la pérdida del preciado líquido, esto catalogada como fuga perceptible, ya que puede ser detectada por los sentidos. Lo anterior en los términos del Artículo 3 numeral 3.13 del Decreto 302 de 2000, el cual se transcribe: Fuga Perceptible: Volumen de agua que se



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



Vigilado  
Superservicios



escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

- f) Que mediante resolución No. 17 del 14 de enero de 2019, 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 facturado por concepto de acueducto y alcantarillado, por lo anteriormente expuesto.
- g) Que el día (14) de enero de 2019, la señora la señora **LILIANA RAMIREZ BUITRAGO**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente: “Se solicita revisión del medidor que fue lo que se quería solicitar con el reclamo 24008, ya que las llaves de los servicios estuvieron abiertas 6 días, y el cobro que se hace es exagerado por valor de \$1.250.700 de 2 meses, por tal motivo solicito se me revise el medidor”. **PETICIÓN:** Que se revoque la decisión tomada en la resolución No. 17 del 14 de enero de 2019.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente señora **LILIANA RAMIREZ BUITRAGO**, 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 en la carrera 15ª 60 39 del Barrio Santa Teresita, identificado con cuenta 9579180300.

Mencionado lo anterior, se quiso verificar paso a paso los procedimientos realizados en este caso particular donde se evidencia a partir del periodo noviembre–diciembre de la anualidad 2018, se evidencio en el inmueble incremento de los registros consumo de acueducto, evento que fue señalado dentro de los rangos de desviación significativa con respecto al promedio histórico, ocasionando con ello un proceso de carácter investigativo y obligatorio determinado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149.

De este evento, tenemos que se programó visita previa, cuya finalidad es la de justificar y aclarar las razones que dieron origen al incremento del consumo, hecho que se llevó a cabo día 10 de enero de 2019 en la cual se registró: “se hizo revisión del predio verificando que tienen un problema de aguas empalmadas es decir que tienen dos llaves que controlan el paso de las dos aguas, las cuales si

están abiertas al mismo tiempo el agua de Serviudad se devuelven por la tubería del acueducto comunitario”.

De lo anterior, se deja en evidencia que dicha revisión no cumple con su cometido primordial, pues a pesar de haber determinado que se trataba de un hecho de aguas empalmadas, deja un margen de duda el hecho que no se ordenó el retiro el medidor para ser enviado al laboratorio certificado y que allí se determinara el verdadero estado del aparato, motivo por el cual y con el fin de resolver el recurso se ordenó el retiro del medidor y enviarlo al laboratorio el día 25 de enero de 2019 con el fin de identificar la causa del alto consumo para ser enviado al laboratorio de calibración de medidores de aguas de Manizales para realizar revisión en laboratorio certificado y que de allí se emitiera un concepto sobre el verdadero estado de funcionamiento del mencionado equipo y comprobar la veracidad en sus registros.

De lo anterior, se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad aguas de Manizales, mediante certificado de calibración No 3379-5 del 04 de febrero de 2019, 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.

Que, de acuerdo a los resultados obtenidos en la calibración, el medidor bajo prueba No 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.

Lo anterior con fundamento en lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en sus Artículos 149 y 146.

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.



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



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.

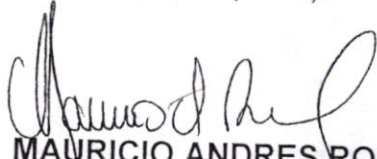
Con fundamento en lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios **SERVICIUDAD**

**RESUELVE**

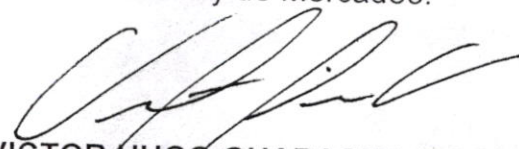
**ARTÍCULO PRIMERO: REPONER** en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 17 del 14 de enero de 2019, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la re liquidación de todos los periodos Noviembre y Diciembre de 2018 con una base de consumo de **6 metros** cúbicos promedio histórico, además se informa que por encontrarse al día el descuento quedara como anticipo para ser descontado en las siguientes facturas expedidas para su inmueble, con fundamento en lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Se expide en Dosquebradas a los once días (11) del mes de febrero del año Dos mil diecinueve (2019).



**MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA**  
Subgerente Comercial y de Mercadeo.



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

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy 14/02/2019 de la Resolución No. 150 a la señora **LILIANA RAMIREZ BUITRAGO**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 42.085.223 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

M<sup>a</sup> Liliana Ramirez B  
EL NOTIFICADO  
CC. 42085223 B.

[Signature]  
EL NOTIFICADOR