



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



RESOLUCIÓN No. 398
(MAYO 31 DE 2022)

El Subgerente Comercial y de Mercadeo de **SERVICIUDAD E.S.P. DOSQUEBRADAS, EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO**, en uso de sus atribuciones legales

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. Respondiendo a: Petición General. Radicado No.3910 del 21 de abril de 2022 presentando los siguientes hechos:
- D. El día 15 de octubre de 2021 fue retirado el medidor de la calle 48 14ª -10 apto 201 del barrio los naranjos porque supuestamente estaba frenado, el funcionario que lo retiró me informo que se demoraba 40 días la revisión y me notificaban, el 5 de abril me acerque a preguntar que pasaba con el medidor porque el inquilino esta inconforme con ese cobro y que no lo habían instalado, el funcionario me dijo que el 1 de diciembre se lo entregaron a Sebastián Martínez cual no sé quién es , no lo conozco.
- E. Mi petición es que el funcionario que supuestamente le entrego a esa persona la cual no conozco, me responde por el medidor porque no voy a autorizar que pongan un medidor nuevo sin aclarar que hicieron con el otro.

Dado lo expuesto la empresa Serviciudad E.S.P le informa lo siguiente:

- F. Mediante Revisión Critica 220360 del 01 de octubre del año 2021, realizada al contador se encontró el medidor de agua N° 13T186742 no registraba





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



consumo informando sobre la necesidad de revisar al contador, el cual se retiró el día 15 de octubre para enviarlo al banco de pruebas Aguas de Manizales conforme a lo dispuesto en el Artículo 145.ley 142 de 1994 Control sobre el funcionamiento de los medidores: "...Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

- G. Una vez emitido el concepto del banco de pruebas Aguas de Manizales, y mediante oficio N°2021-4932 del 1 de diciembre del año 2021 se devuelve medidor N° 13T186742 con el certificado de calibración N°PRUEI 4562-5 y recibido en el piso 1 por el señor Sebastián Martines donde funciona una oficina Corresponsal, y laboraba en esta oficina comprometiéndose que hacia entrega del medidor en el apto 201.
- H. Dado lo anterior el funcionario Yeison Suarez realizó visita al predio ubicado en la CL 48 14A 10 AP 201 ALTO DE NARANJOS; con el fin de ubicar el medidor, donde fue atendido por el inquilino, informando que El tenía un medidor, se le solicito que se le permitiera para revisarlo, donde El informa que la propietaria no lo autorizó para mostrar el medidor.
- I. Conforme a lo anterior se evidencia que el medidor si fue devuelto por el funcionario de la empresa y que el señor Sebastián Martines realizo la gestión de entregarlo en el apartamento correspondiente.
- J. Con relación a la instalación del medidor la empresa realizó lo siguiente:
- K. Después de hacer devolución del medidor N° 13T186742 por la empresa mediante oficio N° 2021-493, se informaba sobre las especificaciones de un nuevo medidor y también la facilidad que la empresa le daba para comprar un medidor de agua, no se obtuvo respuesta alguna, tampoco se presentó a





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



las oficinas de atención al cliente, la empresa tomo la necesidad de emitir el oficio N°2022-0123 del 4 de enero del año 2022 en el cual se le informaba que el predio se encontraba con el servicio directo sin medidor, y se requería de la unidad de medición otorgando otro plazo para que diera solución y tampoco se pronunció.

- L. Dado lo anterior la empresa procedió a instalar un medidor nuevo de agua potable como lo indica el Artículo 144. Ley 142 de 1994 De los medidores individuales: "...Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.
- M. La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que debe dárseles.
- N. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, 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. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor".
- O. De acuerdo a lo anterior la empresa procedió con el debido proceso, y lo establecido en la ley 142 de 1994; motivo por el cual su pretensión no es aceptada. Contra la presente procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios





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



Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente.

P. Que el día (11) de mayo de 2022, la señora LUZ STELLA CARDONA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

“La decisión no es ajustada a las disposiciones señaladas y de manera arbitraria se confirmo el cobro de la factura de 24 metros.

Solicito que se revoque la decisión y se proceda a retirar los consumos promedios facturados en periodos anteriores y así mismo se proceda con la devolución del medidor, solicito que los superservicios conozca del caso en el recurso de apelación.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente señora **LUZ STELLA CARDONA**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad referente a la instalación del medidor de la vivienda ubicada en la carrera 15ª 51 21 del barrio los naranjos identificado con cuenta 834331.

Teniendo en cuenta la respuesta inicial en ella se indicó que el medidor fue entregado al señor SEBASTIAN MARTINEZ inquilino del primer piso, quien informó que dicho medidor se lo entregaría a la propietaria del predio.

El medidor había sido instalado el 15 de julio de 2015 y su garantía se cumplió el 14 de julio de 2018, es importante mencionar que dicho medidor empezó a presentar fallas desde el mes de septiembre de 2021, lo cual se informó mediante comunicación escrita el 02 de diciembre 2021.

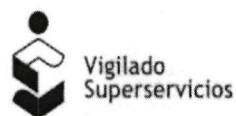
Razón por la cual ante el caso omiso del propietario se ordenó la instalación de un medidor nuevo el día 19 de abril de 2022 y el cual fue facturado a 12 cuotas.

Es tener en cuenta que los promedios facturados en los últimos periodos corresponden al consumo promedio de los últimos seis meses.





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



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.

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.

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





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



RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo Radicado No. 1937 del 03 de mayo de 2022, 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 días (31) días del mes de mayo del año Dos mil veintidós (2022).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo.
JAIMÉ HERNANDO VALENCIA GONZALEZ.
Líder de PQR,s y Cartera.

