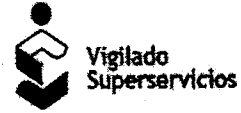




**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## **RESOLUCIÓN No513.**

**(AGOSTO 05 DE 2022)**

### **“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 en fecha 27 de mayo de 2022, el señor **EDGAR TOBON MORALES** usuario del predio ubicado en la calle 16 16ª 45 valher ; identificado con cuenta usuario 9578157450 presentó reclamo verbal radicado con el número 31477 (5334) cuyo contenido era el siguiente: **ALTO CONSUMO**.
- B. con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso a efectuar visita técnica al inmueble citado anteriormente el día 28/04/2022 mediante revisión previa #235420 lectura 1118. el medidor no se observó registrando consumo informa que funcionarios de serviciudad encontraron la fuga en el tanque de reserva la cual ya fue reparada. Atendió visita blanca Dolly revisión previa #235420.
- C. Que teniendo en cuenta lo anterior, el alto consumo al mal estado del tanque de reserva, esto se cataloga 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 escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.
- D. Igualmente habrá de considerarse lo preceptuado por al artículo 21 de la misma norma, el cual también cita de forma textual.

Artículo 21: Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la Entidad prestadora de los servicios públicos, pero está





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

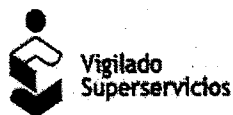


- podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Cada usuario deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella.
- E. Para identificar si el medidor está en mal estado, el día 13 de junio de 2022 y con el fin de identificar la causa del alto consumo se ordenó retiro de medidor 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.
- F. Dado lo anterior, mediante comunicado N° 3171 del 16 de junio de 2022 se le informó que, para dar respuesta de fondo a su petición, era necesario ampliar el tiempo, por este motivo la respuesta a la solicitud sería dada a más tardar el día 10 de julio de 2022, hay que tener en cuenta que en el mes de junio existieron dos días festivos razón por la cual el plazo para dar respuesta se cumple el día 12 de julio.
- G. De lo anterior, se informó por parte del laboratorio de medidores de la Entidad aguas de Manizales, mediante certificado de calibración No 4717-10 del 08 de julio de 2022, 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-ISO 4064-2-2016 #7.4.2.1.
- 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 4.2.3 de la Norma Técnica Colombiana para medidores de agua fría NTC-ISO 4064-2016 #4.2.3.
- I. Lo anterior con fundamento en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, La medición del consumo y el precio en el contrato: La empresa y el suscriptor o usuario tiene derecho a que los consumos se midan; a que se empleen





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



para ellos 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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, sus valor podrá establecer, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario , o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén es circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

J. En merito de lo expuesto anteriormente,

**RESUELVE PRIMERO:** Confirmar el valor facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.

**SEGUNDO:** En cuanto al medidor, será instalado nuevamente. Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la empresa que expidió este acto administrativo y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.

Que el día (19) de julio de 2022, el señor EDGAR TOBON MORALES, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

Por medio de la presente, elevo esta petición , en contra del oficio con No 3506 teniendo en cuenta que se violo el debido proceso en lo que hace referencia al articulo 149 de la ley 142 de 1994 , en concordancia con el articulo 13 de la resolución cra 413.

Teniendo en cuenta sobre la desviaciones significativas por el alto consumo , en donde la empresa debe investigar él porque del alto consumo.

Donde deben informar con antelación la visita para poder hacer uso de un técnico , lo cual nunca se informo





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



De igual manera siento vulnerado mis derechos , por parte de la empresa , por tal motivo presento recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios , en darse una respuesta negativa a este.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente EDGAR TOBON MORALES, 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 calle 16 16ª 45 valher y que se identifica con la cuenta No. 9578157450.

Mencionado lo anterior, se quiso verificar paso a paso los procedimientos realizados en este caso particular donde se evidencia a partir del periodo marzo de la anualidad 2022, 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.

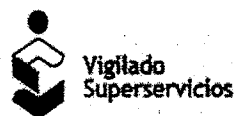
De este evento, tenemos que se programó visita previa, cuya finalidad es la de justificar y aclarar las razones que dieron origen al incremento del consumo, hecho que se llevó a cabo en fecha 26 de marzo de 2022, indicando que no hay fugas visibles al interior del inmueble, pero que el medidor sigue registrando consumo levemente quedando pendiente la verificación el funcionamiento del tanque de reserva.

De lo anterior se deja en evidencia que dicha revisión no cumple con su cometido primordial, pues a pesar de haber determinado que el medidor registraba constantemente perdida del fluido que abocó a tomar acciones que pudiese controlar la pérdida, no se justifica las causas puntual de esta, ni el sitio de ubicación, pues deja un margen de duda el hecho que no se pudo revisar un buen segmento de la red, como de los elementos de control y sellamiento del tanque de reserva, por lo tanto no se justifica ni se aclara ninguna causa cuando se determina la existencia de una fuga, pero no se establece la ubicación de la misma o más aún si es de carácter perceptible e imperceptible, por lo tanto se debe en este caso





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



otorgar beneficio a la recurrente en el sentido de ordenar la reliquidación de las facturas afectadas por el evento señalado, utilizando para ello el nivel de consumo promedio histórico que reflejaba el inmueble antes de presentarse el alto consumo.

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.

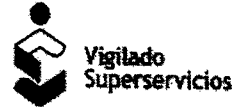
La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo 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.





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



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 oficio No. 3506 del 12 de julio de 2022, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la reliquidación de todos los periodos abril, mayo y julio de 2022 con una base de consumo de 30 metros cúbicos promedio histórico, con fundamento en lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los dieciocho días (05) del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022).

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

Vo.bo: **JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ**  
Líder de PQR,s y Cartera.

