

RESOLUCIÓN No. 274
(DICIEMBRE 12 DE 2024)

"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,

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, el día 26 de noviembre de 2024, la señora DOLLY FARINA DUKE VARELA, presentó el reclamo con radicado No.7750, donde solicita:

"La presente es para expresar desacuerdo en el cobro de la factura cuenta 850873 dirección barrio la Graciela mz 4 casa 19 ya que excedieron lo que normalmente consumo, justifico porque mi consumo as de 1 a 3 metros cúbicos normalmente cuando indica cero es por qué no he estado en casa, desde hace un año no tengo lavadora y usamos la del primer piso ya que es una casa familiar"

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente:

"Se revisó en la base de datos de la empresa la cuenta # 850873(36879), donde se pudo verificar que el consumo cobrado en el periodo de octubre fue de "16" m³. por consumo promedio. Debido a que su medidor tiene observación "100" la cual nos indica medidor en mal estado. Este consumo se liquidó teniendo en cuenta sus consumos promedios de "5"m³ y los otros "11" m³ de ajuste para los periodos donde tuvo liquidación de "1" m³ por

consumo desde el mes de mayo. tal y como lo estipula el Artículo 146 de la Ley 142 de 1992, así:

"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."

Para darle transparencia a su solicitud se envió a hacer una vista técnica con numero de visita (22854). para hacer verificación del estado de su medidor # A19FA227947. Instalado el día 28/08/2020. la cual la realizo el funcionario "HERNANDO CARDONA". El día 27 de noviembre 2024. Donde manifiesta: se visita el predio observando que no registra consumo con llaves abiertas. "MEDIDOR FRENADO" lectura 276. La vista la recibió la señora: "DOLLY F. DUKE V."

En este orden de ideas, dicho medidor será retirado para ser enviado al laboratorio certificado por la ONAC, en este caso es al de agua de Manizales, para que certifiquen su estado real.

Mientras dicho medidor se encuentre en laboratorio se cobrará por consumo promedio de "5"m³. Teniendo en cuenta que es el consumo promedio de su inmueble y para "1" personas habitando un inmueble.

Por consiguiente, dicho medidor será retirado. Para hacer el análisis correspondiente. Lo anterior se realiza con base al Artículo 144 de la misma Ley, así:

"144. 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. La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles. 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."(...)

Por todo lo expuesto, y con base en la Ley 142 de 1994 en su Artículo 146.

"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.

Y de igual manera con el numeral 1 del Artículo 9 de la misma Ley que reza:

"DERECHO DE LOS USUARIOS. 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

Y en concordancia con la Resolución CREG 108 de 1997 en su Artículo 31 que dispone: "Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. (...). "

Por lo anterior expuesto su reclamación no es procedente, y por tal motivo se ordena:

PRIMERO: se confirman los valores facturados para la cuanta # 850873.

SEGUNDO: Contra el presente acto administrativo procede el recurso de reposición ante la Empresa y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente comunicado, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del Artículo 155 de la Ley 142 de 1994."

- E. Que el día 04 de diciembre de 2024, bajo el radicado N°.7935, la señora DOLLY FARINA DUKE VARELA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 7750 del 26 de noviembre de 2024, mediante el acto administrativo No. 4929 del 28 de noviembre de 2024; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

"Por medio de la presente, conforme a la ley 142 de 1994 artículo 154 recuro al recurso de reposición o solicito nuevamente revisión con respecto a la solicitud que hice y recibiendo la respuesta del radicado # 7750, ya que ya que realmente mi consumo desde hace dos años que se solicite el servicio ha sido en promedio de 1.5 m3 no me pueden cobrar cuando solo en un mes me marco 5 m3 por una llave dañada. El contador está marcando llevo revisando tres días y no está pegado abrí la llave de paso ya que la tenía medio abierta el día que revisaron. Muchas gracias por su atención. Espero pronta respuesta".

Con el fin de dar trámite a la solicitud la subgerencia comercial de **SERVICIUDAD E.S.P.**, Se permite hacer las siguientes consideraciones:

- F. Se revisó en la base de datos de la empresa la cuenta N°.850873(36964), donde se pudo verificar que el consumo cobrado en el periodo de octubre de 2024, se realizó, por consumo promedio de los últimos 6 meses, tal y como lo estipula el Artículo 146 de la Ley 142 de 1992, así:

"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."

Subrayado y en negrilla fuera de texto, para su caso en especial.

Teniendo en cuenta que, el funcionario que realizó la lectura reportó novedad 34, que es: "medidor frenado".

Después de analizar todo lo anterior, se concluye que se realizó un error en cobro, en el periodo de octubre.

Por tal motivo, se procederá a reliquidar el periodo de octubre con 4m³, tal como se le informó en la respuesta anterior, se procedió a retirarse el medidor para ser enviado al laboratorio, por consiguiente, mientras este con el servicio directo, se facturará por consumo promedio de 4m³.

Por todo lo expuesto, y con base en la Ley 142 de 1994 en su 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.

Y de igual manera con el numeral 1 del Artículo 9 de la misma Ley que reza: "DERECHO DE LOS USUARIOS. 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

Y en concordancia con la Resolución CREG 108 de 1997 en su Artículo 31 que dispone:

"Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1) Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. (...). "

Su reclamación es procedente, y en mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Revocar el acto administrativo No.4929 del 28 de noviembre de 2024, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.7750, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

Procediendo a reliquidar con 4m³, de consumo promedio, el periodo de octubre de 2024, para la cuenta N°.850873.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los doce (12) días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024)



JOSÉ OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.



JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ
Líder del Proceso de PQRS