



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



K-19848

**RESOLUCIÓN No. 314**  
**(OCTUBRE 4 DE 2016)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN”**

El Gerente 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 mediante comunicado N° 2211 del 23 de Agosto de 2016, el Señor **JORGE ELIECER LIEVANO CORTES** presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Manzana 18 Casa 177 Villa del Campestre, identificado con la cuenta No. 801930, (19645) en el cual solicita lo siguiente: “cobro de 2 dos cortes de servicio de agua y una reconexión, allí vivían unos inquilinos y desocuparon el (2) de julio, luego fui a la casa para arrendarla de nuevo, encontrando un recibo de suspensión y arrende hasta el día (18) de julio que cancelaron el recibo, sin embargo en la factura aparece suspensión en el 6/07/16 y 13/07/16 no entiendo en qué momento se incumplió la suspensión de la vivienda, si la vivienda estaba desocupada desde el 2 de julio de 2016 y no hubo reparación ni necesidad de reinstalar el servicio de agua”.
- D. Con el fin de atender su solicitud, en primer lugar, se procedió a revisar nuestra base de datos encontrando que efectivamente el día 6/07/16 se generó orden de suspensión N° 379471 por mora en dos edades la cual se ejecutó instalando sello, con lectura 181.
- E. Es de anotar que el área de corte y reconexión de la empresa adelanta procesos de revisión y/o repaso a los inmuebles que se encuentran con el servicio suspendido, es por esto que para el día 8 de julio en dicha revisión se encontró que el inmueble tenía el servicio suspendido y además que

*RDO*  
*MORA A*  
*13/07/16*  
*9/13/2016*



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



encontraba desocupado. Nuevamente para el día 13 de julio de 2016 se envió un funcionario al inmueble y se encontró que el predio aún se encontraba desocupado, pero con el servicio disponible, por tanto, se generó la orden de suspensión N° 380224.

- F. En consecuencia, se cargaron el valor de dos suspensiones de acuerdo con el Decreto 302 de 2000 y la ley 142 de 1994, el cual se transcribe en: CAPITULO V. Artículo 140. Suspensión por incumplimiento... La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
- G. Que mediante Resolución No. 499 del 9 de septiembre de 2016, emanada de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo este que ordenó en la parte resolutive lo siguiente: **PRIMERO: Confirmar los valores facturados por concepto de suspensión, por lo anteriormente expuesto.**
- H. Que el día 16 de septiembre de 2016, el señor **JORGE ELIECER LIEVANO CORTES**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

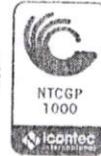
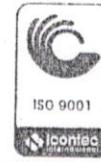
*"Hay un derecho lógico que dice que todo se resuelve a favor del agraviado, pues bien mi reclamación, no convenció a la empresa, pero en su resolución dice muy claro que el día 6 de julio de 2016, el inmueble se encontraba desocupado al momento de la suspensión del servicio de agua, igualmente el día 13 de julio de 2016, además dice que la lectura del medidor estaba en 181, pero no dice cuál era el consumo del presunto fraude, si mis argumentos no son válidos para la reposición, solicito recurso de apelación, ante la superintendencia de servicios públicos que corresponda."*

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **JORGE ELIECER LIEVANO CORTES**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a la inconformidad en el cobro realizado por concepto de suspensión y reinstalación del servicio registrado para el inmueble de ubicado Manzana 18 casa 177 del sector Villas del Campestre, del municipio de Dosquebradas, que se identifica con la cuenta No. 801930.





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



Que evaluados los motivos que dieron origen a esta problemática, queremos indicar que el inmueble, para el periodo junio de la anualidad 2016, presentó acumulación de facturas por dos periodos, hecho este que generó orden de suspensión del servicio, dando cumplimiento a lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 140, evento este que se realizó en fecha 6 de julio de la anualidad 2016, bajo la orden de suspensión No. 379471, donde se indicó que para la suspensión se había puesto un sello, y que la lectura registrada por el medidor en el momento de realizar a suspensión del servicio era 181, que para la fecha 13 de julio de 2016, se realizó repaso de este proceso, hecho que se llevó a cabo bajo la orden No. 380224, donde se indicó que el servicio estaba reconectado, que de igual forma tenía sello y que la lectura al momento de la verificación era 181.

Posterior a los eventos señalados en el acápite anterior, una vez realizado el pago de los saldos acumulados, en fecha 18 de julio de 2016, se procedió a realizar la reinstalación del servicio, dando con ello continuidad y condiciones normales de prestación del servicio en el inmueble.

Que frente a lo anterior y una vez analizados los argumentos esbozados por el recurrente, se observa que existen razones de peso para determinar que para el presente caso ocurrió un error en el registro de información obtenida durante el proceso de repaso, que avocó de igual forma al cobro de una nueva acción de suspensión aduciendo que el servicio en el inmueble estaba reconectado sin autorización de la entidad, efecto que se contradice al indicar en el mismo informe que la lectura aún se conserva en 181, hecho este que evidencia que no se ha consumido volumen o nivel alguno del fluido, máxime si se analiza que el inmueble sigue ocupado por habitantes, tal y como se reporta en esta misma acta, por lo tanto considera el despacho que no existe sustento para el cobro de un hecho que no es justificado ni probado efectivamente, por lo tanto se debe actuar en esta caso en favorabilidad de las pretensiones del recurrente, ordenando el desmonte de los cobros correspondientes a la presunta suspensión realizada por una conexión fraudulenta de la cual no existe evidencia, pues como se menciona tanto en el acta de fecha 6 de julio de 2016, como en el acta de suspensión de fecha 13 de julio de 2016, reporta la misma lectura del medidor, circunstancia que a la luz de los hechos determina que no ha ingresado al inmueble, ningún nivel de fluido consumido.

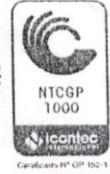
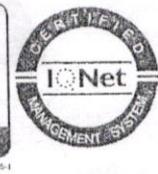
Lo anterior con fundamento en los artículos 148 de La Ley 142 de 1994.

**ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS.** Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero





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



contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR en todas sus partes lo dispuesto en el acto administrativo No. 499 de fecha 9 de septiembre de 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte motiva del presente proveído, en el sentido de ordenar el desmonte de cobro por concepto de suspensión del servicio generado bajo la orden No. 380224 de fecha 13 de julio de 2016.**

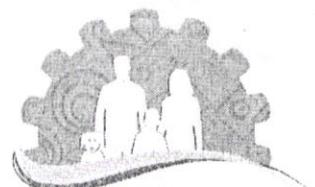
### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (4) del mes de octubre del año Dos mil dieciséis (2016).

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

Vo. bo. VICTOR HUGO GUAPACHA  
Lider de PQR,s y Cartera.

Proyecto: JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ  
Técnico de la Secretaría General.





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



NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy Octubre 11/2016 de la Resolución No. 3 314 al señor JORGE ELIECER LIEVANO CORTES, identificado con cédula de Ciudadanía No.10.062.391 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

  
cc. 10.062.391 de Levano  
EL NOTIFICADO

  
EL NOTIFICADOR