

Sandoz



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



**RESOLUCIÓN No. 005**  
**(ENERO 6 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° 1553 del 09 de Septiembre de 2015, el Señor GUSTAVO ANTONIO GIL GIRALDO presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Manzana 14 Casa 1 Pueblo Sol, identificado con la cuenta No. 818471 en el cual solicita lo siguiente: "Que Serviciudad reponga el contador de agua extraviado de mi propiedad por las razones mencionadas, que Serviciudad instale el servicio de agua potable de manera inmediata, que no sea cobrado el servicio de aseo y alcantarillado y demás conceptos de los meses de deuda que tenemos según cuenta de usuario N° 818471 y ruta N° 591234100101 por mora, conforme al artículo 19 de la ley 689 de 2001 modificatoria por la ley 142 de 1994, que sea revisado la historia de pagos de la casa 1 de la manzana 10 del mismo barrio a fin que se revise el error cometido por el funcionario. Que se revise la historia de pagos de mi predio, toda vez que al momento de la suspensión del servicio me encontraba a paz y salvo, pues la mejor prueba de el último pago realizado por concepto de acueducto, aseo y alcantarillado del predio identificado con número de cuenta 818471, del cual pido copia del último recibo de pago que debe reposar en los archivos de ustedes".
- D- Con el fin de atender su solicitudes en primer lugar se procedió a revisar nuestra base de datos encontrando que desde Marzo de 2008 existen reclamaciones por la misma causa por parte del señor GUSTAVO GIL GIRALDO ante la entidad a las cuales han sido resueltas de manera correspondiente además de las interpuestas ante la máxima autoridad en servicios públicos como es la superservicios las cuales han dado.

UJLB



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NT. 818.001.609-1  
NUIR 1-661700002



- E- Es de anotar que las suspensiones se ejecutan a los 2 meses de vencimiento del pago de la factura y en estas se menciona una fecha límite de pago y una fecha suspensión la cual es de estricto cumplimiento, basados en 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.
- F- Se verifico que para el año 2006 se registraron 3 pagos parciales de las facturas 260265522 (\$30000), 260305644 (\$20.000) y 260345806 (\$25.000) (ver anexo), por tanto para el día 07/04/2006 se liquido la factura correspondiente al periodo de marzo y en esta se presento una mora de 2 edades que genero la orden de suspensión temporal la cual fue ejecutada el día 27 de abril de 2006, en esta no fue necesario el retiro del medidor. Circunstancia a la cual hubo como respuesta de parte del usuario la reconexión no autorizada por parte de él, para obtener el servicio de manera irregular y en repetidas oportunidades cuando las condiciones permitian bajo la solicitud de este realizar acuerdos de pago que se ajustan a las condiciones económicas para poder cancelar la deuda adquirida por concepto de servicios públicos que generaria la reinstalación inmediata del servicio.
- G- Nuevamente mencionados que el contrato de servicios públicos es un contrato uniforme, consensual en virtud del cual una Empresa de servicios públicos presta a un usuario en cambio de un precio en dinero de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por dicha empresa para ofrecérselas a una cantidad de usuarios no determinada tal como lo señala el artículo 128 de la ley 142 de 1994, por tanto la empresa ha facturado el cargo fijo para los servicios que se prestan en el inmueble.
- H- Por otra parte el artículo de 129 de la misma ley menciona que existe contrato de condiciones de servicios públicos desde que la Empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble determinado solicita recibirlo allí, siempre y cuando se cumplan con todos los requisitos exigidos por la Empresa y actuando bajo la norma existentes.
- I- Es por esto que bajo estas condiciones se genera un marco de deberes y obligaciones para cada una de las partes, como es el suministro que corresponde a un deber y obligación de la empresa y el pago de estos por parte de los usuarios por recibirlos oportunamente de tal manera que ante el incumplimiento de las obligaciones en el pago oportuno por parte del usuario de manera obligatoria le corresponde a la entidad la suspensión del servicio que para el caso mencionado se realizo en el instante mismo que el citado usuario presento acumulación de dos periodos consecutivos de facturación. Se puede mencionar además que de conformidad con el numeral 9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994 "...con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios..." (Resaltado y subrayas



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



fuera de texto), para ninguna persona natural o jurídica. En ese sentido, el pago del valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de condiciones uniformes es de carácter obligatorio y se erige como una regla de carácter general, en tanto que es necesario para efectos de cumplir con los fines de hacer efectiva la ayuda que deben proporcionar los estratos altos y los usuarios comerciales e industriales a aquéllos usuarios de estratos bajos, para pagar las tarifas de los servicios públicos que cubran sus necesidades básicas.

- J- En consecuencia, para instalar nuevamente el servicio de agua este deberá eliminar la causa que origino la suspensión del servicio para su caso es posible hacer acuerdo de pago; cabe anotar que en ningún caso la ley autoriza realizar a las empresas descuentos sobre la deuda que tenga a su favor por causa de la prestación del servicio público, sino que ofrece la oportunidad de condonar los intereses moratorios para tal caso se informa al usuario que acorde con el manual de cartera es posible realizar los descuentos del 100% de los recargos generados al momento de realizar pago de contado o en su defecto realizar un acuerdo de pago mediante una financiación.
- A- Que mediante Resolución No. 522 del 24 de Septiembre de 2015, emanada de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo este que ordenó en la parte resolutoria lo siguiente: **PRIMERO:** No acceder a las solicitudes presentadas por el señor Gustavo Antonio Gil Giraldo, por lo anteriormente expuesto. **SEGUNDO:** Se confirman los valores facturados por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo y por tanto lo invitamos hacer acuerdo de pago de las obligaciones para lo cual puede acercarse al área de atención al cliente sección cartera. **TERCERO:** Proceder a la instalación del medidor de agua el cual deberá debe cumplir las siguientes características técnicas: Cuerpo en polímero de Ingeniería, Medidor de tecnología volumétrica, Certificado de aprobación internacional de modelo bajo ISO 4064 /MID 2004-22-CE / en 14154 / OIML R49 o similar. No se acepta sello de producto en reemplazo, Q3 2,5 / R160, no se acepta un Q3 menor al especificado, Cámara en polímero de Ingeniería con pistón ranurado para evacuación de sólidos en suspensión, Disco inductivo integrado para futuros proyectos de lectura remota, Registrador con lectura de cinco dígitos (hásta 99999, Certificado de aprobación de salubridad WRAS, NSF, EUROFINS o equivalente similar internacional. No se acepta sello de producto o sello local, Caudal de arranque 0,5 a 1 l/h, Sistema de seguridad que impida la separación del registrador del cuerpo sin dejar evidencia y presión de trabajo 16 bar, no se acepta presión inferior a la especificada.
- B- Que el día (16) de diciembre de 2015, el señor **GUSTAVO ANTONIO GIL GIRALDO**, ante Inconformidad por la respuesta ofrecida, Interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, argumentando lo siguiente.

*Uffo*



**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT 8160018097  
 NDIR 1-661700002



*"Que Serviciudad ESP reponga el contador de agua extraviado de mi predio por las razones antes mencionadas.*

*Que Serviciudad ESP instale el servicio de agua potable de manera inmediata*

*Que no sea cobrado el servicio de Aseo y Alcantarillado y demás conceptos de los meses de deuda que tenemos según cuenta de usuario No. 818471 ruta No. 591234100101 por mora, conforme al artículo 19 de la Ley 689 de 2001 modificatoria ley 142 de 1994.*

*Que sea revisada la historia de los pagos de la casa 1 de la Manzana 10 del mismo barrio a fin de que se revise el error cometido por el funcionario.*

*Que se revise la historia de pagos de mi predio, toda vez que al momento de la suspensión del servicio me encontraba paz y salvo, pues la mejor prueba es el último pago realizado por concepto de acueducto, aseo y alcantarillado, el cual está identificado con el número de cuenta 818471, del cual pido copia del último pago. Este pago debe reposar en los archivos de ustedes."*

Que analizado el recurso, se observó que por resolución No. 10001 del 24 de septiembre de 2015 se notificó por aviso mediante comunicación No. 10075 de fecha 2 de octubre de 2015, por lo tanto se considera que la demanda se presentó a tiempo, esto es tres (3) de octubre de 2015, el recurso fue interpuesto el día (16) de diciembre de 2015, es decir que el recurso fue interpuesto sesenta y seis (66) días posteriores a la notificación, hecho que conlleva a lo señalado por el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, que establece en el numeral 1 como requisito que debe reunir los recursos interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado del interesado (subrayado fuera del texto).

En el caso materia de demanda, se encuentra el recurso inadmisible para que se imponga el rechazo, de acuerdo con el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que expresa: **Rechazo del Recurso:** Si el recurso no cumple con los requisitos de la demanda o si no cumple con los requisitos previstos en los artículos 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo, para lo cual procede a expedir la presente resolución.

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

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO: RECHAZAR** el recurso interpuesto por el señor **GUSTAVO ANTONIO GIL GIRALDO**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 14.255.800, conforme a lo prescripto en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución. Contra el rechazo procede el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

*[Handwritten signature]*



**SERVICIUDES**

Empresas Públicas y Comerciales del Estado  
Nº 218201-00-1  
NOR 1-0017-0002



**NOTIFICACION Y CUMPLIR**

Se exige en Dosquebrades al día (04) del mes de enero del año Dos mil Dieciséis (2016).

**VICTOR HUGO GUAFACHA MONTERO**  
Subgerente Comercial y de Mercado (E)

NOTIFICACION PERSONAL QUE SE LE OTORGO EN VIRTUD DE LA RESOLUCION No. 005 del 03 de mayo del 2015, expedida por el Sr. Subgerente Comercial y de Mercado con cedula de Ciudadania No. 12.250.001, a quien se le notifica la presente para que cumpla con lo establecido en la mencionada resolución.



**SERVICIUDES**

**AGUACANTABRILA**