



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



RESOLUCIÓN No. 129
(MARZO 11 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° 0181 del 26 Enero de 2016, el Señor CARLOS ALBERTO ZULUAGA, presentó solicitud respecto al predio ubicado en Calle 34 N° 13-65 Guadalupe identificado con la cuenta No. 816664 en el cual solicita lo siguiente: “Solicito reconsiderar el cobro de la reconexión”.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevado se consulto nuestra base de datos comercial y se verifico para el día 23/12/2015 según orden N° 359592 se ejecuto la suspensión del servicio por mora en dos edades por concepto de prestación de servicios públicos únicamente los cargos fijos correspondientes a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- E- Es de anotar que las suspensiones se ejecutan a los 2 meses de vencimiento en el pago de la factura 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 confirmó que solo hasta día 23/12/2015 se realizo pago de la factura N° 265883184 en la caja 2 de la empresa a las 08:23 am, cabe mencionar que no se deben realizar pagos el día de suspensión porque los funcionarios deben ejecutar todas las suspensiones entregadas. Igualmente para este mismo día se restableció el servicio según orden N°





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



359675, igualmente se debe hacer alusión que si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato

- O- Que mediante Resolución No. 0078 del 11 de Febrero 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 y reinstalación, por lo anteriormente expuesto.**
- P- Que el día (24) de Febrero de 2016, el señor **CARLOS ALBERTO ZULUAGA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente.

"Haciendo uso de las facultades que me permite la ley, hago uso de la referencia por no estar de acuerdo en el considerando de la resolución No. 0078, habla de un predio (dirección) que no es el mío.

En el considerando 4 se hace referencia al día y hora en que se pago, pero no anotan la hora del corte, y que se le hizo saber al señor para que no ejecutara la suspensión como puede mirar en los anexos que se presentaron.

El día de hoy procedieron nuevamente a suspender el liquido vital, no teniendo en cuenta q existe una petición para el no cobro de reconexión.

La empresa resuelve un derecho de petición el día 11 de febrero de 2016, pero me llaman a notificar el día 17 de febrero de 2016.

Por lo tanto hubo Silencio Administrativo.

En el sistema no aparece por ningún lado que la cuenta No. 816664 aparece en reclamo y por error de Serviciudad procede nuevamente a suspender.

Solicito muy respetuosamente reconsiderar el considerando 4 y el articulo primero ."

Que analizado el recurso, se quiso realizar observación de los pormenores y sucesos que se presentaron en el desarrollo del caso, y así exhibir consideraciones frente a una problemática que se origina a partir de la suspensión del servicio de acueducto en el inmueble de





SERVICIUDAD ESP

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



ubicación Calle 34 No. 13-62, sector Guadalupe el que se identifica con la cuenta No. 816664.

Que frente a lo anterior, es preciso mencionar, que para la factura No. 265883184, correspondiente al periodo 26 de octubre a 24 de noviembre de la anualidad 2015, con fecha de expedición 14 de diciembre de 2015, refleja acumulación de dos facturas en mora, la cual presenta como fecha limite de pago 22 de diciembre de 2015 y como fecha de suspensión del servicio 23 de diciembre de la misma anualidad, de lo indicado podemos aclarar que la entidad dispone para nuestros usuarios, una factura donde se imprime información clara y concreta sobre los pormenores registrados, como la vigencia para su cancelación tal como lo dispone la ley 142 de 1994, en su artículo 148, y el contrato de condiciones uniformes.

Así las cosas, se observa en el presente caso, la factura generada por Serviciudad ESP, tenía una fecha limite tanto para realizar el pago, como para realizar la suspensión, y esta solo fue cancelada para la día 23 de diciembre de 2015, fecha que marcaba la factura para proceder a realizar la suspensión del servicio por el incumplimiento en el pago y la acumulación de dos periodos facturados, labor que efectivamente se dio en cumplimiento de lo ordenado por la Ley 142 de 1994, en su artículo 140.

Que en consideración a sus señalamientos queremos advertir que esta entidad genera las actas de suspensión por esta causal, una vez termina la vigencia para el pago señaladas en la factura, posteriormente y una vez son impresas, estas son entregadas al personal operativo encargados de realizar esta disposición, los cuales deben ejecutar efectivamente esta suspensión, por ser esta una acción de carácter normativo y de estricto cumplimiento, solo en el evento que al momento de realizar la suspensión el usuario acredite físicamente el pago este procederá a realizar un informe de las razones por las cuales no llevo a cabo dicha suspensión del servicio, evento que para el caso no sucedió, pues para nuestro entender y bajo las pruebas existentes allí no se presento la factura físicamente y donde se acreditara dicho pago.

Por ultimo y en mención a sus razones que la dirección indicada en el acápite numero uno de la resolución No, 78 del 11 de febrero de 2016, no corresponden a su inmueble, debemos manifestar que dicha situación corresponde mas a un error de digitación en la nomenclatura de este predio que no abocan a un factor determinante dentro de su reclamación , pues la valoración e identificación esta dada para la cuenta 816664, que corresponde al inmueble por el cual usted reclama y que corresponde a la ubicación calle 34 No. 16-62 sector Guadalupe del Municipio de Dosquebradas.



[Handwritten signature]



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



Por todo lo anterior considera el despacho que no se puede acceder a sus pretensiones, pues para el caso esta entidad realizo un ejercicio pertinente, cumpliendo con los requerimientos legales correspondientes al tema de suspensión del servicio en términos de l artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes el acto administrativo No. 078 del 11 de febrero de 2015, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (11) del mes de marzo del año Dos mil dieciséis (2016).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.Bo. **VICTOR HUGO GUAPACHA MONTOYA**
Profesional en Derecho.

Proyecto. **JOSÉ ALBERTO ARIAS FLÓREZ**
Técnico grado 1, secretaría General.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 125 al señor **JUAN ALBERTO BETANCUR SOTO**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 11.297.721. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

