



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



10098174 JK
91639.
R-19252

RESOLUCIÓN No. 158
(ABRIL 13 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 del 17 de febrero de 2016, radicado bajo No. 0418 el Señor **URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO** presentó solicitud respecto al predio ubicado en identificado con la cuenta No. 814795 (19090) en el cual solicita lo siguiente: “Solicita estudiar la posibilidad de un buen descuento de manera que pueda cancelar dicho pendiente con ustedes”.
- D- Con el objeto de resolver la petición se reviso nuestro sistema de información se verifico que el inmueble cuenta con los servicios de alcantarillado y aseo los cuales se facturan mes a mes, a la fecha adeuda 24 edades que suman un total de \$ 434.400.
- E- Cabe mencionar que uno de los elementos que componen la fórmula tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado, es el denominado Cargo Fijo: Ley 142-1994 Art.90.2. “Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”. Por tanto, el cargo fijo del servicio de alcantarillado se debe seguir liquidando.



NOTA Y
18/04/16
3:00 p.m.
[Signature]



SERVICIUDAD ESP

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



- F- El servicio de alcantarillado está definido en el artículo 14 numeral 23 de la Ley 142 de 1994 de la siguiente manera: "Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado. Es la recolección Municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos"; en este sentido Serviciudad ESP presta el Servicio Público Domiciliario de alcantarillado a su predio en los componentes de recolección de residuos líquidos, transporte y disposición final de los mismos. el componente de tratamiento de aguas residuales no se presta, pero en su defecto se paga la tasa retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER.
- G- Teniendo en cuenta que las Resoluciones CRA No. 151 de 2001, en su Título I, Capítulo 2, Sección 1.2.1, Artículo 1.2.1.1) y la CRA No. 271 de 2003, en su Artículo 1, definen la Demanda del Servicio de Alcantarillado como la "...equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado".
- H- Ahora bien, si el suscriptor o usuario no cuenta con el correspondiente equipo de medida, la empresa podrá determinar el consumo facturable para el servicio de alcantarillado, es importante resaltar que, como principio general el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994(2) establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos de medida técnicamente diseñados para el efecto, a fin que el consumo medido, sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.
- I- Vertimiento es un componente tarifario del servicio de Alcantarillado que va dirigido a los costos de operación, inversión y tasa retributiva, donde este último valor debe ser transferido 100% a la CARDER. No hay favorecimiento en la eliminación del cobro del vertimiento y con respecto a la tasa retributiva según la Resolución CRA-287 de 2004 debe ser cobrada por los prestadores del servicio de Alcantarillado en la tarifa de vertimiento y dar traslado total de estos recursos a la CARDER. El cobro de 18 metros cúbicos de vertimiento obedece a estudio realizado con la medición de consumos de agua de usuarios que se surtían de otras fuentes de agua y que nunca habían sido medidos.
- J- Así las cosas, el cobro del consumo de alcantarillado no se efectúa a partir de la medición directa del volumen de vertimiento a la red, sino que se adoptó, por razones técnicas y económicas, como criterio general emplear el consumo de acueducto de acuerdo al estudio mencionado realizado como parámetro para el cobro en el servicio de alcantarillado.



C. P. C.

K- No obstante revisadas las facturas de consumos de la empresa aguas y aguas de Pereira aportadas y se confirmo que el medidor registro para el año 2015 en los periodos de marzo 4 metros, abril 7 metros, mayo 6 metros, junio 6 metros, julio 6 metros, agosto 6 metros, septiembre 6 metros, octubre 9 metros, noviembre 5 metros, diciembre 5 metros y para enero de 2016 el consumo fue de 5 metros.”..

L- Que mediante Resolución No. 124 del 3 de Marzo 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: Proceder a descontar el servicio de alcantarillado desde marzo de 2015 a enero de 2016 de acuerdo al consumo reportado en la facturas de aguas y aguas de Pereira. SEGUNDO: De acuerdo 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 un plan de financiación en el área de atención al cliente. TERCERO: Le informo que para continuar liquidando el vertimiento de acuerdo al consumo registrado por su medidor de agua, deberá presentar cada mes ante el área de facturación la factura de la empresa aguas y aguas donde se evidencia dicho consumo.**

M- Que el día (28) de Marzo de 2016, El señor **URIEL DE JESÚS BEDOYA CUERVO**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

“Soy usuario suscriptor desde hace mas de 20 años, del servicio de acueducto prestado por la empresa aguas y aguas de Pereira, la cual no factura el servicio de alcantarillado en razón a que este fue construido por la comunidad del barrio San Judas.

Por situación Geográfica del sector donde se encuentra ubicado mi predio, el servicio de vertimiento de alcantarillado aunque no lo haya construid, sin embargo en la facturación emitida por dicha empresa se ha incluido durante los últimos 10 años, 4el cobro de servicio de alcantarillado (cargo fijo y vertimiento), del cual e efectuado pagos consecutivos en años anteriores.

Actualmente la empresa Serviciudad E.S.P. mediante la emisión de la factura emitida en cada mes me efectúa el cobro del mencionado servicio de alcantarillado a manera de aforo.

En la decisión empresarial, resolución 0124 de marzo 3 de 2016, manifiesta la empresa entre otros, el componente de tratamiento de aguas residuales no se presta, pero en su defecto se

[Handwritten signature]



SERVICIUDAD ESP

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



paga la tasa retributiva a la CARDER, con lo anterior considero que estaría pagando los últimos 15 años un servicio no prestado, (alcantarillado).

Se realizo un ajuste de lo cobrado por alcantarillado durante un periodo corto de tiempo teniendo como base las facturas de una empresa de servicios públicos y que fueron aportados por mi. Con lo anterior me pregunto ¿y que pasa con los años anteriores si aquí se trata de un servicio no prestado y que no se utilizo un aparato de medida para su cobro y demás argumentos que sustentare en el evento que se llegue a la siguiente actuación.

PETICIONES

Se efectuó el retiro del cobro y cargo fijo de alcantarillado de la matricula de servicios públicos 814795 ya que corresponden aun servicio no prestado, adicionalmente que la empresa no ha demostrado técnica ni legalmente que aparato de medida o de su propiedad utiliza para determinar en que medida cobra el servicio para el predio que ocupo,

En el evento que se demuestre que la empresa a recibido pagos por concepto de cargo fijo y vertimiento de alcantarillado, tasa retributiva, intereses, ajustes, contribuciones, recargos, y demás conceptos inherentes a las misma desde el momento de su creación de la cuenta 814795, se efectuó la devolución de los dineros pagados por la cuenta de servicios públicos del predio ubicado en la calle 3 No. 18-47 del barrio San Judas.

Una vez hecho el ajuste, me sea entregada factura donde conste que me encuentro al día por todo concepto con la empresa SERVICIUDAD.

De no ser procedente modificar ni revocar la decisión atacada por esta vía, solicito se remita el expediente a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, para que sea desatado el recurso de apelación interpuesto como subsidiario del presente escrito revocar."

Que una vez analizado el recurso, se quiso presentar consideraciones frente a los hechos y sucesos que dieron origen a esta problemática, que se causa a partir de un presunto error en el cobro del servicio de alcantarillado en el inmueble de ubicación Calle 3 No. 18-47 piso 2 del barrio el Otún que se identifica con la cuenta No. 814795.

Que frente a lo anterior, es necesario indicar que para el inmueble objeto de recurso, esta entidad presta los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado y Aseo en el uso residencial, el servicio de Acueducto tal como bien lo afirma el recurrente es prestado por la entidad Aguas y Aguas de Pereira, dado que en el sector de establecimiento del inmueble esta prestadora no tiene redes de reparto para la prestación de dicho servicio.



SERVICIUDAD ESP

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



Frente a los pormenores señalados por el recurrente señor URIEL DE JESÚS BEDOYA CUERVO, debemos indicar que el barrio El Otun, geográficamente hace parte del municipio de Dosquebradas, frente a la disponibilidad para la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento básico, como ya se había mencionado, el de acueducto se presta a través de la empresa aguas y aguas de Pereira dada la cercanía con esta municipalidad y debido a que en el sector Serviciudad no cuenta con infraestructura para la prestación de este, con relación a los servicios de saneamiento básico, esta entidad cuenta con instalaciones de alcantarillado técnica mente construidas generando de esta forma la disponibilidad para la prestación de este servicio bajo efectos y condiciones legales que este requiere, para el servicio de Aseo, esta entidad tiene establecida una ruta de recolección la que se realiza con una periodicidad de dos veces por semana.

A lo anterior se debe anexar que la cuenta correspondiente al inmueble y por la cual se generan los cobros por concepto de los servicios que presta esta entidad, registra como fecha de creación para nuestra base de datos, el día siete (7) de octubre de 2002.

Los cobros realizados por una entidad prestadora de los servicios públicos a través de la factura, corresponden a una circunstancia legal que se desprende de la norma, frente a esta mención es necesario indicar que el artículo 16 de la Ley 142 de 1994 establece en su párrafo lo siguiente: Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad; ahora bien, dada la existencia de una infraestructura por la cual se recibe la descarga de los inmueble de este sector, avala la generación de las cuentas de cobro, como la creada para su inmueble bajo la cuenta 814795, la cual dentro su componentes refleja unos elementos de la formula tarifaria como son los cargos fijos y variables, necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia tal como lo expone la Ley 142 de 1994 en sus artículos

90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los

Handwritten signature



SERVICIUDAD ESP

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



gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

Es de allí pues, que la factura generada por esta entidad cuenta con todo el merito legal, dado que esta se emite bajo parámetros de un ejercicio real y directrices de carácter normativo y no bajo presuntos actos abusivos como lo pretende hacer ver el recurrente, en este contexto la emisión de estas y en particular las de su inmueble venían siendo generadas mediante una base aforada para aquellos usuarios que como en su caso se suplen del servicio de alcantarillado, pero que su abastecimiento de acueducto lo realizan de otra entidad prestadora del servicio, la cual cuenta con medición efectiva de sus registros de consumo, pero de la cual nuestra entidad no tiene conocimiento y tampoco son suministrados, es por eso que frente a su reclamación inicial, esta entidad otorgo viabilidad a su petición con el acto administrativo No. 124 de 3 de marzo de 2016, en cuya parte resolutive dispuso ordenar la reliquidación de los periodos entre la anualidad 2015 a enero 2016 con una base de registro emitida de la medición de consumo realizada por aguas y aguas de Pereira, para con ello obtener un cobro correspondiente para el servicio de alcantarillado con esa misma base de registro.

A lo anterior, vemos que la intervención solo abarca el año 2015 y enero de 2016, cuando los registros de la medición se presenta desde el periodo enero de 2013 hasta marzo de 2016, por lo tanto actuando en concordancia con lo dispuesto en el acto administrativo No. 124 del 3 de marzo de 2016, se hace necesario realizar la corrección de los periodos faltantes ajustando su base para el cobro de vertimiento, a los registros que se desprenden del historico de consumos obtenidos por parte de la entidad prestadora del servicio de acueducto

Lo anterior con fundamento en el artículo:

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.

UPEL



SERVICIUDAD ESP

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



Habr  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 cobrar  el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrar  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, justificar  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.

En cuanto al servicio de aseo, se aplican los principios anteriores, con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta Ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio y del volumen de residuos que se recojan.

En cuanto a los servicios de saneamiento básico y aquellos en que por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definir  los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

Artículo 148. de la Ley 142 de 1994. Requisitos de las facturas. Modificado por el art. 38, Decreto Nacional 266 de 2000. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ci n  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 pactar  la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa har  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



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



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, el acto administrativo No. 124 de fecha 3 de marzo de 2016, por las razones expuesta en la parte considerativa de la presente resolución, en el sentido de ordenar la liquidación del servicio de alcantarillado para el inmueble de ubicación calle 3 no. 18-47 del barrio san Judas, que se identifica con la cuenta No. 814795 de acuerdo a la base de registro de consumo emitida prestadora del servicio de acueducto y que hace parte de este expediente .

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (13) del mes de Abril del año Dos mil dieciséis (2016).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

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

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 158 al señor URIEL DE JESÚS BEDOYA CUERVO, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.098.174. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO