



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 818.001.609-1  
NUIR 1-861700002



**RESOLUCIÓN No. 234**  
**(JULIO 8 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 23 de mayo de 2016, radicado bajo el N° 1272 el Señor **LUIS ARNELIO PINO** usuario del predio ubicado en la Calle 4 N° 13-89 Barrio Otún, presento petición cuya solicitud es la siguiente: “No Reconozco el cobro que me hace dicha entidad por los motivos y hechos narrados y estoy dispuesto a cancelar la liquidación que resultare en forma correcta”.
- D. Con el fin de dar respuesta a la solicitud presentada es importante aclarar en primer lugar que la empresa **SERVICIUDAD**, tiene identificado los inmuebles a través de un código interno de dirección que permite determinar el barrio y el inmueble y para hacer efectiva la entrega mensual de sus facturas que para la factura en reclamación es el 611114300101 con la nomenclatura Calle 4 N° 13 89 Otún,
- E. Si bien es cierto, que existen otros datos que permiten identificar los inmuebles como el propietario, la nomenclatura y la matrícula inmobiliaria, los cuales son actualizados en nuestra base de datos de acuerdo a la información suministrada por la oficina de planeación y de Además de la base de datos de la oficina de registro.
- F. Consultada la “ventanilla única de registro” por número de ficha catastral N° 294-12446 registra como propietario **LUIS ARNELIO PINO** identificado con la cedula 10.058.143 del inmueble identificado con la dirección lote 380 Urb Rio Otún que corresponde a la misma que registra en nuestra base de datos.





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



- G. Por otra parte se debe mencionar que La ley 142 de 1994, en su artículo 128, establece una relación contractual uniforme y consensual, en el cual las partes "Empresa, Suscriptor y/o Usuario del servicio" quedan sujetos a deberes y derechos que se encuentran enmarcados dentro del ejercicio en el cumplimiento de un mandato constitucional y la protección de los derechos del usuario; ahora bien frente a estos aspectos que se relacionan con la ejecución del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos, señala la responsabilidad tanto de la empresa como de los usuarios, como el pilar que dinamiza la ejecución efectiva de dicha relación convencional y que se deriva en la prestación real por parte de la empresa y el pago oportuno de un precio en dinero por parte del usuario de acuerdo a estipulaciones dadas para ello.
- H. Por otra parte debemos indicar "El acceso a los servicios públicos domiciliarios es un derecho que legalmente le ha sido atribuido a quienes teniendo capacidad para contratar, habiten o utilicen permanentemente un inmueble, sea cual fuere la condición que ostenten frente al mismo (propietario o tenedor); este derecho se concreta en la posibilidad de obtener la prestación de esos servicios a través del contrato de condiciones uniformes, de este modo, para suministrar el servicio la empresa verifica que concurren las condiciones previstas en la ley para tal efecto, sin que le sea dado exigir la acreditación de calidades específicas como la de propietario y/o usuario, arrendatario o tenedor del inmueble, toda vez que como claramente lo señala la ley, no importa el título bajo el cual éste se habite o utilice.
- I. Según lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.
- J. Ahora bien, el contrato de servicios públicos es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual lo que implica que se perfecciona con el acuerdo de voluntades sobre los elementos del contrato, esto es, la prestación del servicio y el precio, derivándose de lo anterior que se generen obligaciones para ambas partes, así su definición lo presente en cualquiera figura como propietario, poseedor, suscriptor y/o usuario y la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, es por eso que para el efecto considera el despacho que no se puede trasladar y mucho menos endilgar responsabilidad hacia la entidad, frente a la actuaciones por parte del poseedor del inmueble o de terceros que se deriven de negociaciones o un acuerdo contractual entre el propietario, arrendatario y/o administrador del inmueble, del cual en ninguno de los casos hace parte Serviciudad ESP, máxime cuando con estos hechos se quiere deslegitimar el cobro de un servicio que efectivamente si fue prestado.





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



- K. Por Otra parte, la solidaridad que se presenta dentro del contrato de condiciones uniformes entre el propietario del inmueble, suscriptor y usuario del servicio no solo se predica los derechos que por el mismo se contraen si no las obligaciones contractuales que se adquieren así mismo, esta misma figura se establece en el inciso segundo del artículo 1568 del Código Civil, tienes su fuente en la convención, el testamento o la ley y, precisamente, en materia de servicios públicos domiciliarios, es la ley la que señala que en relación con las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos, existe solidaridad entre el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio.
- L. En igual sentido, la solidaridad prevista en el artículo 130 inciso 2° de la Ley 142 de 1994 tiene su fuente en la ley, por lo tanto, esta no requiere ser pactada entre la empresa y el usuario, sino que nace ipso jure: De suerte que la solidaridad debe ser entendida como una garantía que tiene el acreedor de exigir a quien tenga las calidades exigidas por la ley, ya sea al propietario, suscriptor o usuario el pago de las obligaciones generadas con la prestación del servicio.
- Q. Que mediante Resolución No. 335 del 13 de junio 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 que, a la fecha suman un total de \$3.728.350 DE 162 edades por concepto de alcantarillado y aseo, por lo anteriormente expuesto en la parte motiva del presente proveído. SEGUNDO: Es posible acceder al cambio de nomenclatura para la cuenta 814001 una vez presente certificado de nomenclatura expedido por la secretaria de planeación municipal; debe aclararse que frente a la deuda que presenta dicha cuenta con la empresa puede realizar un acuerdo de pago en la sala de atención al cliente de la empresa.**
- R. Que el día (20) de junio de 2016, el señor **LUIS ARNELIO PINO**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

*"En fecha 23 de mayo de 2016, presenté a SERVICIUDAD, Derecho de petición, para que fueran evaluados los cobros que, por concepto de alcantarillado y aseo, su empresa viene facturando, cobros que se vienen realizando para una nomenclatura distinta al de mi vivienda, la cual viene desocupada desde hace muchísimo tiempo atrás, así como se demuestra en las facturas que se aportan de la empresa Aguas y Aguas de Pereira y La Central Hidroeléctrica de Caldas Chec. Y que su empresa asume con una tarifa total como si el predio estuviera ocupado y que en él se estuvieran realizando actividades normales de uso.*





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



*Mi petición estaba encaminada, a que con estos argumentos se demostrara, si estas facturas legalmente correspondían a mi vivienda, pues me parece exagerado este cobro que se viene realizando, por una vivienda que no viene siendo utilizada para los fines que fue construida.*

*En su respuesta se dice que la identificación de las viviendas, se da por una codificación interna y que esta factura se genera como resultado de un contrato de condiciones uniformes, y con esto se sustenta el cobro que SERVICIUDAD hace a mi nombre y por el monto de \$ 3.728.350 pesos, por 162 facturas, valor que considero desacertados, pues como lo demuestran las facturas de acueducto y de energía que también entregan en la vivienda, se demuestra que está desocupada desde hace muchísimo tiempo, novedad que también es conocida por el funcionario que reparte las facturas y que al parecer no informó a su empresa siendo su obligación, para que me facture como realmente debe de ser.*

*Veó con sorpresa como SERVICIUDAD, en el afán de determinar este cobro, no investiga los aspectos que muestra una vivienda, y más sorpresa causa que buscando explicación sobre los cobros, solo me dice sobre los aspectos que dice una Ley, y no sobre el origen de los cobros y mucho menos de medios que pueden haber para realizar el pago o si existen beneficios para poder eliminar esta obligación y así eliminar este problema que tanto es de conveniencia de su empresa como para mí, por eso pido que se analice nuevamente esta información, para que se me entregue un valor que sea real y correspondiente a lo que realmente se presenta en esta casa, que repito se encuentra vacía y sin habitantes por lo tanto no se hace uso del servicio de alcantarillado, ni se arroja ninguna cantidad de basura.*

### PETICIONES

*Que se ajuste la factura de la vivienda ubicada en la Calle 4 No. 13-89 el Otún, con los valores correspondientes a la tarifa de casa desocupada, teniendo en cuenta las fotocopias que se aportan de aguas y aguas de Pereira y la Chec, donde se puede observar que la vivienda si está desocupada y desde cuándo.*

*Presentarme una alternativa de arreglo, una vez se realice la corrección de los cobros y los descuentos de recargos que creó esta deuda."*

*Que una vez analizado el recurso, se procederá a presentar consideraciones frente a los hechos y circunstancias que dieron origen a esta problemática, que se causa a partir de los presuntos cobros erróneos en el inmueble de ubicación Calle 4 No. 13-89 el Otún y que se identifica con la cuenta No. 814001y que según el recurrente se encuentra desocupado.*

*Que frente a lo anterior es necesario indicar que para este inmueble nuestra entidad solo presta los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado y aseo, dado que el servicio de*





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



acuoducto es suministrado por la entidad Aguas y Aguas de Pereira, dado que la cobertura de nuestra red no llega a dicho sector, y que por ubicación cuenta con mayor cercanía al Municipio de Pereira.

Seguidamente y en mención a los factores que determinan tanto ubicación y deuda correspondiente a los servicios que esta entidad presta en el inmueble, debemos revelar, tal como se mencionó en el acto administrativo 335 de fecha 13 de junio de 2016, que nuestra entidad cuenta con un sistema de ubicación de los inmuebles y los usuarios que se encuentran dentro de nuestro perímetro de injerencia el cual se genera a través de un código interno que determina tanto la ruta, el sector, el predio y si este se compone de varios niveles que constituyan unidades residenciales independientes, en ese entendido el código que identifica su inmueble es el No. 611114300101, que asigna de igual forma con un número de cuenta No. 814001, correspondiente al usuario PINO LUIS ARNELIO; ahora bien, con referencia a los cobros realizados, es necesario indicar que una vez exista disponibilidad para la prestación de los servicios públicos por parte de la entidad prestadora, es obligación vincularse y cumplir con deberes y obligaciones por parte del usuarios, en este efecto es a partir de allí cuando se da el vínculo, que genera una relación contractual para la prestación de dichos servicios tal como lo expresa la Ley 142 de 1994 en su artículo 128, y que para el caso particular tenemos que usted se encuentra registrado como usuario del servicio en nuestra base a partir del 8 de julio de la anualidad 2002, fecha desde la cual el inmueble viene generando saldos por concepto de servicios públicos de alcantarillado y aseo residencial y del cual no se ha recibido ningún pago, circunstancia que a la fecha presenta una acumulación de 163 facturas por un monto de TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS MCTE(\$3.770.400).

Frente a la determinación de los cobros y circunstancias que los afectan, incidentes a los cuales usted hace referencia, que no han sido motivo de análisis por esta entidad, como es que su inmueble se encuentre desocupado desde hace ya varios periodos, tal como lo demuestra en las facturas aportadas correspondiente al servicio de acuoducto y de energía eléctrica, además de la posible omisión de quien entrega la factura en el inmueble pues no reporta a la entidad anomalías que puedan evidenciar esta afectación para que de esto se genere una factura acorde con el estado real que presenta el inmueble, ante esto debemos mencionar que existe razón y en sus apreciaciones frente a la responsabilidad que se imputa a cada uno de nuestros funcionarios, para con ello indicar cualquier situación anómala que se identifique en el desarrollo de sus funciones máxime en sectores donde nuestra entidad no realiza lecturas de medidores de acuoducto, razón que dificulta en cierta forma las condiciones para evidenciar oportunamente circunstancias como las sucedidas en su caso, de esto debemos mencionar que a pesar de que existe un nivel de compromiso de nuestros funcionarios, también es necesario resaltar la responsabilidad que corresponde al usuario o a quien ostenta el derecho de dominio del inmueble, para expresar oportunamente ante la





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



prestadora del servicio en este caso SERVICIUDAD ESP, las circunstancias o eventos que se susciten en los predios y que puedan ser generadores de situaciones o condiciones distintas a las reales, por lo tanto es necesario ese acercamiento de las partes para suministrar información que subsane en la fuente, posibles eventos de una facturación inadecuada.

Ahora bien teniendo en cuenta lo anterior, fue disposición de la empresa, realizar visita al inmueble, con el propósito de corroborar la información suministrada en las facturas aportadas, que demuestra que el inmueble viene siendo objeto de liquidación tanto en el servicio de acueducto que presta la entidad Aguas y Aguas de Pereira, como en el servicio de energía eléctrica prestado por la Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC con una tarifa correspondiente a los cargos fijos, debido a que este inmueble se encuentra desocupado, labor que evidencio que el inmueble si está desocupado, circunstancia por la cual se procede a realizar la corrección de cada uno de los periodos a partir del mes diciembre de 2014, a la fecha, periodo desde el cual se presenta la incidencia y que se refleja en las facturas aportadas, y proceder a liquidar conforme a la tarifa correspondiente a predio desocupado, y en lo que concierne a los servicios públicos que esta entidad presta en el sector donde se encuentra ubicado el inmueble

Por todo lo anterior corresponde al despacho ordenar la liquidación de los periodos objeto de recurso y que fueron afectados con la implicación de una tarifa plena para estos servicios de alcantarillado y aseo residencial, cuando las pruebas demuestran que el inmueble venia bajo una condicione de desocupación total.

Por ultimo queremos mencionar que una vez corregida la liquidación de los periodos afectados por esta situación, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de nuestra entidad, para con ello buscar un acuerdo de pago que se ajuste a sus necesidades y que subsane la deuda que hoy ostenta dicho inmueble en favor de SERVICIUDAD ESP, por concepto DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE Alcantarillado y Aseo Residencial, sin antes advertir que somos una entidad prestadora de los servicios públicos, que cumple con una función social encaminada no solo a prestar servicios públicos de calidad, si no todas aquellas labores inherentes como de alternativas en la solución a las posibles problemáticas generadas en el ejercicio de la prestación y en este caso particular otorgando alternativas de pago incluso accediendo al descuento del 100% de los recargos acumulados por mora, ante la voluntad de cancelación que presente el usuario o suscriptor del servicio.

Lo anterior con fundamento en el Artículo 37 de las Resoluciones CRA 351-352/05 "Inmuebles desocupados. Los inmuebles que acrediten estar desocupados, tendrán como tarifa techo la sumatoria de los costos asociados a comercialización, manejo del recaudo fijo





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



y barrido y limpieza establecidos en la presente Resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas dispuestas para recolección igual a cero (Tdi)”

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

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR** en todas sus partes el acto administrativo No. 335 de fecha 13 de junio de 2016, por las razones expuesta en la parte considerativa de la presente resolución, en el sentido de ordenar la liquidación de los periodos afectados por esta condición de desocupación del inmueble de ubicación calle 4 No. 13-89 del barrio San Judas y que se identifica con la cuenta No. 814001, y buscar alternativas de pago que se ajusten a las necesidades económicas del usuario, en el afán de dar solución a los problemas de acumulación de saldos que por servicios públicos de alcantarillado y aseo residencial presenta dicha vivienda.

### NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (8) del mes de julio del año Dos mil dieciséis (2016).

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

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

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

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 234 al señor **LUIS ARNELIO PINO**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.058.143. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADO

\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADOR

