



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



**RESOLUCIÓN No. 248**  
**(JULIO 22 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 oficio del 9 de Junio radicado bajo No. 1436, la Señora MARIA DANIELLY SARAY TRIANA usuaria del predio ubicado en la Calle 3 N° 13 113 El Otún, identificado con cuenta 9578008750 (19437) presentó derecho de petición cuyo contenido es el siguiente: "mi esposo Gildardo Antonio Rodríguez Ocampo quien aparece como usuario a esta entidad ubicado en la calle 3 13- 113 el Otún quien falleció hace varios años y ahora le llega un cobro persuasivo cuenta N° 9578008750, allí nunca han prestado servicio de alcantarillado porque este existe, y el alcantarillado de nosotros porque nos cobran un servicios que no nos han prestado solamente me prestan el servicio de aseo por lo tanto solicito que aclaren lo anterior".
- D. Que, frente a las apreciaciones señaladas en su comunicado, es importante indicar que para el sector donde se encuentra ubicado el inmueble por el cual se reclama, esta entidad sólo presta los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado y Aseo.
- E. Con el fin de dar respuesta a su solicitud se realizó visita técnica por parte del señor Víctor Julián Ramírez Supervisor de Alcantarillado el día 15 de junio de 2016 encontrando: "Se hizo visita al predio y se encontró que la red domiciliaria descola a la red principal de la empresa y al frente de la vivienda pasa la red. Además, se verifico que el servicio de aseo se presta dos veces por semana normalmente".
- F. De la manera se procedió a revisar nuestro sistema de información comercial y se verifico que el inmueble mencionado tiene activo los servicios de alcantarillado y aseo, los cuales



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



se facturan mes a mes cada uno de estos servicios, cabe anotar que para el servicio de alcantarillado se liquida el vertimiento con 18 metros promedio para los inmuebles que cuentan con acueducto comunitario y a la fecha adeuda \$ 4.128.000 de 139 edades ya no existe ningún tipo de pago para cada uno de los servicios prestados, conforme a la Ley 142 artículo 90.2, un cargo fijo refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario.

- G. Como efecto de la situación al demostrarse que técnicamente ha existido red para que la entidad pudiese recibir el descole de la domiciliaria de alcantarillado del inmueble, por lo tanto, existe una relación contractual para la prestación lógica y física del servicio, por lo que en este caso los cobros corresponden al porcentaje de tasa retributiva, por contaminación a la fuente hídrica que pasa por el sector.
- H. Debido a la inexistencia de un equipo medidor que establezca fehacientemente la cantidad de líquido vertido al sistema de alcantarillado, Serviciudad cobra el consumo promedio establecido en 18 M3 mensuales a todos los inmuebles que cuenten con acueducto comunitario en el Municipio, conforme a la norma estipulada en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que al pie de la letra dice "...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 periodos 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".
- I. Adicionalmente, la Resolución CRA 151 de 2001 en el párrafo del Artículo 3.2.3.6 valor de la factura, menciona que "La cuenta de alcantarillado de los usuarios que no lo sean del servicio de acueducto o que siéndolo posean fuentes adicionales de agua que descarguen en el sistema de alcantarillado, se liquidará con base en el aforo total del agua consumida".
- J. Serviciudad ESP desarrolló la estructura de costos y tarifas de acuerdo a la metodología expuesta en la Resolución de la CRA "Comisión de Regulación de Agua Potable" número 287 de junio de 2004, conforme a la norma expresada en el título 6 de la Ley 142 de 1994; como resultado, se obtuvo el precio correspondiente al cargo fijo de alcantarillado y el valor por cada uno de los m3 de vertimiento.
- K. 10. Con fundamento en lo anterior se concluye que no es posible acceder a su solicitud en la medida que la empresa ha dispuesto de manera permanente unas estructuras para hacer posible la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado. Aunado a lo anterior se tiene que la empresa debe contribuir a la Corporación Autónoma Regional de





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



Risaralda CARDER por los vertimientos que todos y cada uno de los habitantes de Municipio de Dosquebradas efectúen a los ríos y quebradas del mismo; sin efectuar distinciones en cuanto al conducto por medio del cual se realizan esos vertimientos.

- U. Que mediante Resolución No. 357 del 21 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 cobros efectuados por la prestación de los servicios de alcantarillado y aseo, por lo anteriormente expuesto. SEGUNDO: Se informa a la usuaria que el inmueble se encuentra en el proceso de cobro persuasivo para lo cual puede realizar un acuerdo de pago en el área de atención al cliente y por ende puede acceder al descuento de los recargos.**
- V. Que el día (1) de julio de 2016, el señor **MARIA DANIELLY SARAY TRIANA**, ante Inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION argumentando lo siguiente:

*"Efectué reclamos por cobros elevados del servicio de alcantarillado del predio ubicado en la calle 3 No. 13-113el Otún- San Judas.*

*No obstante, el barrio en si no cuenta con sistema de alcantarillado en razón a que el descole del mismo es el rio Otún no hay razones para que cobren alcantarillado donde donde no existe.*

*Ahora bien, en el punto tres de la resolución dice que se realizó visita técnica por el Señor VICTOR JULIAN RAMIREZ Supervisor de alcantarillado el día 15 de junio de 2016, encontrando "se hizo visita al predio y se encontró que la red domiciliaria descola a la red principal de la empresa y al frente de la vivienda pasa la red."*

*Con mucho respeto le digo ES FALSO QUE HUBIERAN EFECTUADO DICHA VISITA ... Allá no fue nadie, a hacer inspección ocular de verificación quien sabe a qué predio iría, pero no al mío, en cuanto a las visitas. EL CCU. Y derechos del usuario, dice que todo usuario está en el derecho de ser avisado con antelación de 3 días para la realización de la visita, la empresa no lo cumplió.*

*Así mismo dice el CCU, dejar constancia de la visita, y levantar y dejar copia del acta, tampoco lo hicieron... por que no fueron entonces no cumple con los parámetros y lineamientos de la constitución y de la Ley.*



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



*Así mismo habla el CCU de aportar y soportar con pruebas, como acta de visita firmada por el usuario, fotografías etc.*

*Tampoco observa en la resolución copias de nada, ni fotografías, vulnerándome de esta manera EL DERECHO A ESTAR INFORMADO Y DE PASO SE ME VULNERA EL DERECHO AL DEBIDO PROCESO DEL ART 29 DE LA CONSTITUCION NACIONAL. Y derechos del usuario Ley 142 de 1994 entre otros del CCU.*

*Frente a los cobros, de los derechos del usuario, y CCU establece NINGUNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS PODRA COBRAR POR UN SERVICIO QUE NO ESTA PRESTANDO.*

*Desde este punto de vista, la empresa no cuenta con las pruebas fehacientes, contundentes y confiables para cobrar y recuperar cobros de alcantarillado por un servicio que no existe.*

#### SOLUCITUD

*Se designe exonerarme de cobro de cualquier pendiente, por las razones expuestas, vulneración del debido proceso del CCU y de los derechos del usuario Ley 142 de 1994.*

*Solicito que la empresa ratificarse en la decisión tomada y se me respete el subsidio de apelación ante la >Superintendencia de Servicios públicos.*

*Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **MARIA DANIELLY SARAY**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por un presunto error frente al cobro de servicio de alcantarillado que se presta en el inmueble de ubicación Calle 3 No. 13-113 el Otún, el que se identifica con la cuenta No. 9578008750.*

*Que frente a las apreciaciones señaladas en el recurso, es importante indicar que para el sector donde se encuentra ubicado el inmueble por el cual se reclama, esta entidad solo se presta los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado y Aseo, para el servicio de acueducto, este se presta a través de la entidad Aguas y Aguas de Pereira, que para el caso materia de discusión, es necesario advertir que esta entidad es garante en brindar a sus usuarios todas las garantías necesarias para con ello no vulnerar sus derechos.*

*Con relación a la presunta falsedad en la ejecución de las visitas realizadas, debemos informar que estas si fueron ejecutadas efectivamente, y no había necesidad de realizar ningún ingreso a la vivienda, pues la razón de esta visita, correspondía solo a determinar si en el sitio donde se encuentra ubicado el inmueble, la empresa cuenta con red colectora de alcantarillado que reciba la carga de los inmuebles de dicho sector y en particular el de la*





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-881700002



recurrente, y que por ende demuestre que existe disponibilidad para la prestación del servicio.

De lo anterior se reportó que dicha verificación se realizó por parte del señor VICTOR RAMIREZ, Supervisor de alcantarillado de la entidad y quien tiene conocimiento pleno de la distribución de las redes de alcantarillado propiedad de la entidad, informando en fecha 21 de junio de 2016, que la domiciliaria de la vivienda si se encuentra conectada al sistema de alcantarillado de SERVICIUDAD ESP, el que posteriormente y descola al río Otún en la misma cuadra, circunstancia que demuestra la existencia de un vínculo físico que avala tanto la disponibilidad para la prestación de este servicio, como la existencia de una situación contractual generadora tanto de derechos y obligaciones, tanto para la empresa prestadora como para sus usuarios, en este caso particular para quien ostente la figura de suscriptor y/o usuario del servicio en el inmueble citado.

Por otra parte debemos agregar que este inmueble también cuenta con disponibilidad para la prestación del servicio de aseo, el cual se realiza con una periodicidad de dos veces por semana, los días miércoles y sábado, información que fue garantizada por la recurrente, quien menciona al funcionario revisor HERMAN LOPEZ, que su problemática radicaba era en el alcantarillado, ya que los registros permanecen taponados, razón que demuestra la existencia de un sistema técnicamente construido y que recibe tanto la carga de las aguas servidas de las viviendas de este sector, como las aguas de escorrentía producto de las lluvias que por esta época recibimos.

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 entendido 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.

**CRITERIO PARA COBRO DE VERTIMIENTO DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO POR AFORO A SUSCRIPTORES QUE SE SURTE DE OTRAS FUENTES DE AGUA Y NO TIENEN MEDICIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD.**

**Servicio de Alcantarillado:**





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-861700002



El artículo 3.42 del Decreto 302 de 2000, define el servicio público de alcantarillado en los siguientes términos:

"3.42 Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos."

Por último queremos mencionar que revisado nuestro sistema de información comercial y como ya se mencionó, se verificó que el inmueble mencionado tiene activo los servicios de alcantarillado y aseo, los cuales se facturan mes a mes, cabe anotar que a la fecha adeuda por concepto de estos servicios \$ 4.128.000, correspondiente a 139 edades acumuladas deuda a la cual no se ha realizado ningún tipo de pago, por lo tanto le sugerimos acercarse a nuestra entidad para realizar un acuerdo de pago que se ajuste a sus condiciones económicas y para con ello subsanar esta problemática

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

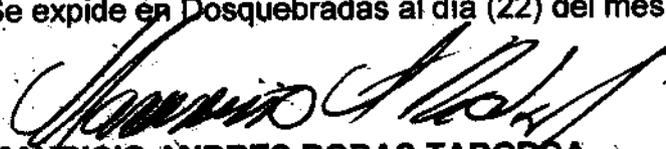
### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** en todas sus partes la resolución No. 357 del 21 de JUNIO DE 2016, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTICULO SEGUNDO: CONCEDER** el recurso de apelación interpuesto, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual se remitirá copia de lo actuado.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (22) del mes de julio del año Dos mil dieciséis (2016).

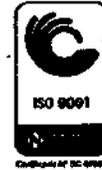
  
**MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA**  
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo.   
Líder 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 \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 248 a la señora MARIA DANIELLY SARAY, identificado con cédula de Ciudadanía No. 24.952.159 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

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

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

