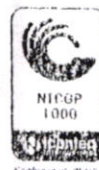




SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



RESOLUCIÓN No. 199
(MAYO 4 DE 2017)

“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 en fecha 9 de marzo de 2017 según radicado N° 1407, la señora MARIA JAZMIN CUARTAS usuaria del predio ubicado en la Calle 44 N° 9-18 Playa Rica, identificado con cuenta 9579147356 (20341), presentó derecho de petición cuyo contenido es el siguiente: “No me cobren ese supuesto servicio porque sería ilegal, solicito además que mi nombre, los datos y valor que configuran esa factura sean eliminados de sus bases de datos”.
- D- Que una vez examinado lo expuesto por el usuario, se realizó un análisis a fin de conceptuar sobre cada una de las inquietudes elevadas para el inmueble antes mencionado, que para la actualidad se liquidan mensualmente los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a la fecha adeuda \$ 3.236.750 de 109 edades.
- E- De lo anterior, es necesario indicar que, frente a la prestación, facturación y cobro de los servicios públicos domiciliarios, se ordenó visita al inmueble encontrado que: “al revisar el inmueble se determinó que cuenta solo con agua comunal a través de la muestra de agua”. Se informó por parte de área técnica





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



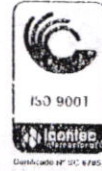
y operativa de la empresa que para el sitio de ubicación de este predio, existen plenas condiciones técnicas y de viabilidad para la prestación tanto del servicio de Alcantarillado como de aseo en el sector, ya que existe estructura de alcantarillado técnica construida de acuerdo a la visita efectuada por parte de los supervisores de los servicios, como una ruta de recolección de residuos sólidos la que tiene como programación cumplir con una periodicidad de recolección de los residuos de dos veces por semana”.

- F- Como efecto, al demostrarse en la visita que técnica que no existe una condición física o red para que la entidad preste el servicio de acueducto, hecho este que determina que no existe una relación contractual para que se determine la prestación lógica y física de un servicio que a la luz de lo evidenciado no se da, por lo que en este caso estamos frente a un evento de cobro indebido como lo menciona en su comunicado.
- G- Es de anotar que la facturación y cobro de la prestación del servicio debe partir de la existencia de un contrato de servicios públicos domiciliarios, en términos de los artículos 128 y 129 de la Ley 142 de 1994, lo anterior en armonía con lo dispuesto en el artículo 148 de la misma Ley que establece que la factura deberá contener los elementos que se hayan definido en las condiciones uniformes del contrato, lo cual impide el cobro de actividades desarrolladas por fuera de las disposiciones en el contenidas en este. De esta manera, se tiene que la facturación y cobro del servicio es procedente a partir del momento en que existe el correspondiente contrato de condiciones uniformes, en los términos anteriormente descritos y, en consecuencia, el cobro por los servicios de alcantarillado y aseo corresponde dado que estos se están prestando de manera efectiva.
- H- Se puede mencionar 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 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





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



con los fines de hacer efectiva la ayuda que deben proporcionar los estratos altos y los usuarios comerciales e industriales a aquellos usuarios de estratos bajos, para pagar las tarifas de los servicios públicos que cubran sus necesidades básicas.

- I- En consecuencia, en ningún caso la ley autoriza realizar a las empresas descuentos sobre la deuda que tenga a su favor por causa de la prestación de los servicios públicos, 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.
- J- Que mediante resolución No. 188 del 31 de marzo de 2017, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo donde se ordena en su artículo PRIMERO: Se ordena descontar valor de \$ 575.495 en la cuenta 9579147356 por concepto de acueducto e inactivarlo en la base de datos, por lo anteriormente expuesto. SEGUNDO: Continuar facturando los servicios de alcantarillado y aseo, además se le informa que puede acercarse al área de atención al cliente donde la funcionaria ASECO S.A empresa que se encarga de la recuperación de cartera para llegar a un acuerdo sobre el pago de la obligación. De lo facturado por concepto de prestación de servicios, por lo anteriormente expuesto.
- K- Que el día (11) de abril de 2017, la señora MARIA JAZMIN CUARTAS, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

"Si bien han decidido descontar \$ 575.495, por concepto de acueducto seguimos sin entender la razón por la cual nos están cobrando el servicio de alcantarillado y aseo con un acumulado de 108 edades.

En lo que respecta al Lote de terreno que a veces funciona como parqueadero, este es un predio que no produce residuos sólidos que implique la prestación del servicio de aseo; la poca basura si es que aparece, se junta con la de la vivienda de nuestra





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



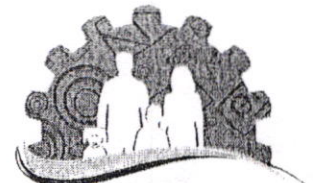
propiedad demarcada con el numero calle 44 No. 9-20 del barrio la primavera y sobre la cual estamos pagando cumplidamente estos servicios, este predio tampoco produce aguas negras o residuales, con vertimiento a ningún alcantarillado. En síntesis y como puede ver, LA REALIDAD DE ESTE PREDIO, NO CONFIGURA la prestación de los servicios públicos de Alcantarillado y Aseo que ustedes nos están cobrando.

Ustedes como entidad pública tienen todos los medios técnicos para leer y realizar este cobro mensualmente sin esperar a que se acumulara con el tiempo una factura impagable. Sin embargo, dejaron pasar más de 9 años para hacer efectivo este cobro tan elevado el cual no estamos en condiciones ni dispuestos a cancelar, hasta donde se tiene conocimiento, la Administración pública cuenta con cinco años para efectuar el cobro de sus créditos, impuestos o servicios prestados. A partir de ese lapso de tiempo, todo acto administrativo prescribe o pierde su fuerza ejecutoria, así lo reza el artículo 66 Numeral 3 del Código Contencioso administrativo, de igual manera lo ratifica los artículos 511 y 512 del acuerdo 28 y el artículo 817 del estatuto Tributario Nacional.

Por otra parte, ustedes echaron mano a cualquier dirección para realizar el cobro de esta factura pues en ella aparece la calle 44 No. 9-18 y con esa dirección no está demarcado ningún predio que esté a nuestro nombre, son impresiones y errores de funcionarios de su entidad, anomalías que no estamos dispuestos a asumir con costo tan alto.

Con todo lo anterior, impugnamos la decisión tomada por ustedes, contenida en la resolución 188 del 31 de marzo y muy respetuosamente solicitamos no hacer efectivo este cobro, por las razones ya expuestas.

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **MARIA JAZMIN CUARTAS**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad por un presunto error en el cobro de los saldos generados a través de la cuenta No. 9579147356, correspondiente al inmueble de ubicación Calle 44 No. 9-18 Playa Rica.





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



Frente a lo anterior, es necesario mencionar que el inmueble se compone de una vivienda y un área de terreno que fue adecuada como parqueadero hace varios años atrás, estos se comunican internamente, para la actualidad la vivienda se encuentra desocupada para realizar adecuaciones internas de pintura, la vivienda cuenta con servicio de acueducto de Serviciudad y comunal y servicios de saneamiento básico, estos últimos prestados por Serviciudad ESP, el parqueadero, cuenta con ingreso por la calle 43 y en su interior no se observa llaves terminales ni garita para la vigilancia, no cuenta con unidad sanitaria, estos están ubicados en área de la vivienda.

Que frente a las razones que dieron origen a esta problemática, se verifico que la nomenclatura de la vivienda de la señora MARIA JAZMIN CUERTAS es la que se indica con el numero calle 44 No. 9-20, menciona la recurrente que tiene a su nombre tres escrituras, Dos correspondientes al área del parqueadero y una correspondiente a la vivienda con la que se comunica internamente , adicional a lo anterior se verifico con uno de los funcionarios de facturación q la nomenclatura Calle 44 No 19-18, **corresponde a una vivienda que en la actualidad se encuentra en remodelación y en la cual habita una sola persona llamada German , el cual es el propietario según información suministrada tanto por la recurrente como por vecinos del sector, y solo se puede ubicar en horas de la noche.**

Dicho lo anterior, queda claro entonces que la factura señalad con la Cuenta N. 9579147356, FACTURA OBJETO DE CONTROVERSIA, No pertenece a la recurrente MARIA JAZMIN CUARTAS, ni mucho menos a un inmueble perteneciente a ella, por tanto y bajo estas condiciones se deberá retirar a la recurrente de cualquier tipo de proceso que por recuperación de cartera se genere.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: REPONER en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 188 del 4 de mayo de 2017, por lo anteriormente expuesto





SERVICIUDAD ESP

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



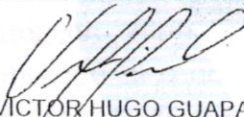
en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la desvinculación inmediata de la señora **MARIA JAZMIN CUERTAS** del proceso de recuperación de cartera que en la actualidad se genera por parte de la firma ASECO a la cuenta No. 9579147356.

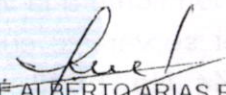
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día (4) del mes de mayo del año Dos mil diecisiete (2017).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA

Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo. 
Líder de PQR,s y Cartera.

Proyecto: 
Técnico de la Secretaría General.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy _____ de la Resolución No. 199 a la señora **MARIA JAZMIN CUERTAS**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 1.087.991.792. a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

*He sido desvinc.
Vingrs o sonio.*

