



33100

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



RESOLUCIÓN No. 106
(FEBRERO 6 DE 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN”

El Subgerente Comercial y de Mercadeo 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 13 de diciembre de 2017, el Señor **JOSE HERMES RUIZ SIERRA** usuario del predio ubicado en la calle 9 22b 15 del Japón, identificado con cuenta No. 817681, presentó reclamo verbal radicado con el número 13286 (8778), cuyo contenido es el siguiente: cancelación de la cuenta.
- D- Con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso efectuar visita técnica al inmueble citado, la cual arrojó como resultado lo siguiente: Mediante visita efectuada el 19 de diciembre de 2017, se revisó internamente encontrando que el predio está compuesto por una bodega independiente, cabe anotar que en el momento de cagar la información del censo por error creo una unidad residencial comercial por error.
- E- En este sentido corresponde al despacho ordenar que se realicen las modificaciones correspondientes a la cuenta # 817680, en el sentido de modificar el servicio de aseo de dos unidades a una comercial.





SERVICIUDAD ESP

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



- F- En relación con la cancelación de cuenta, la característica de esencialidad de los servicios públicos comporta que: según el artículo 136 de la ley 142 de 1994, la obligación principal de la empresa en el contrato servicios públicos es la prestación continua, lo cual tiene su base en la esencialidad del servicio, además de motivos de salubridad pública y de política ambiental para el caso del servicio de aseo y alcantarillado. Por lo tanto, las empresas no pueden suspender estos servicios de manera temporal o definitiva, pues la naturaleza misma de estos servicios hace que éstos aparten de otros servicios (energía, agua potable, gas) en los cuales su no prestación por causa imputable al usuario (mora en los pagos) no afecta a los demás miembros de la comunidad.
- G- Para la cancelación o suspensión de la cuenta la bodega debe estar unificada con otro predio o debe estar inhabitable, razón por la cual no es procedente la cancelación de la cuenta.
- H- finalmente es importante tener en cuenta lo establecido en el DECRETO 2981 DE 2013 en su artículo 2 da la definición de usuario residencial: "Usuario residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área".
- I- Que mediante resolución No. 1 del 3 de enero de 2018, emanado de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo procedió a resolverse la petición elevada, acto administrativo donde se ordena en su artículo **PRIMERO**: reliquidar el servicio de aseo del periodo de noviembre, por lo anteriormente expuesto. **SEGUNDO**: A partir del periodo de noviembre se seguirá facturando como comercial ya que la destinación del predio es netamente comercial
- J- Que el día (19) de enero de 2018, el señor **JOSÉ HERMES RUIZ SIERRA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:





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



se presentó violación al debido proceso, por cuanto, al reclamarse la notificación se indicó que ya había sido enviada por correo, lo que no se notificó dentro del término, establecido por la ley y por la misma resolución, produciéndose el silencio positivo al derecho de petición que implica acceder a lo solicitado.

Por otro lado, cabe indicar que es impreciso lo indicado por la empresa cuando dice "mediante visita efectuada el 19 de diciembre de 2017, se revisó internamente encontrando que el predio está compuesto por una bodega independiente...".

El funcionario que visito el predio, pese a que se hicieron dos peticiones sobre dos predios contiguos, con puerta a la calle individual, no tuvo en cuenta que, en la bodega indicada, está destinada a **servir de apoyo a la bodega contigua que cuenta con ventana interna y que sirve de apoyo a la bodega contigua**. Además, la solicitud de retiro del servicio es porque en la que aquí se indica no se utiliza el servicio de acueducto, alcantarillado, no se producen residuos sólidos, lo que el cobro implica de un servicio que no se está utilizando generándose un enriquecimiento sin causa para la empresa.

El predio se encuentra **unificado para el uso** con el predio con código 817680, del cual el mismo día también se hizo petición a efectos que fueran resueltas en forma simultánea, lo que la empresa no hizo, haciéndola en forma individual, generando con ello, la negativa que se hace en la respuesta.

En el predio 817680, la nomenclatura es calle 9 número 22 b 11, y contiguo esta la 22 b 15 que corresponde la 817681. En los dos lugares se guarda mercancía de una sola persona, utilizándose servicio brindados por SERVICIUDAD en uno de los lugares, esto es en 817680.

En cuanto al consumo indicado de acueducto, es preciso indicar que se debe a consumo anterior como prueba, pero que a partir del mes de noviembre de 2017 no existen consumos.

Por las razones expuestas es que se debe acceder a lo solicitado en el derecho de petición."

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **JOSÉ HERMES RUIZ SIERRA**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a una solicitud de suspensión definitiva del servicio en el inmueble de ubicación Calle 9 No. 22b-15 del barrio el Japón, identificado con la cuenta No. 817681.





SERVICIUDAD ESP

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



JOSÉ HERMES RUIZ SIERRA, mayor de edad, vecino de Dosquebradas, identificado con cédula de ciudadanía numero 10.106.541 de Pereira, obrando en mi propio nombre, interpongo RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN en contra de la RESOLUCIÓN 1 DE ENERO 03 DE 2018.

PETICIÓN: Solicito se revoque la decisión y como consecuencia se acceda a la petición inicial.

Con fecha 13 de diciembre se solicitó a la empresa la cancelación del servicio - terminación del contrato de prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, que comercializa SERVICIUDAD, sobre el predio ubicado en la calle 9 Número 22 B15 barrio el Japón de Dosquebradas, cuya cuenta es la número 817681.

La razón es por qué no se está haciendo uso de los servicios, inicialmente se pidió la suspensión del servicio, pero se me indicó que de todas maneras así estuviera suspendido se facturaría los cobros fijos.

El día 05-01 de 2018, me llegó un oficio en el cual se me dijo que hiciera presencia dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, con el fin de notificármeme personalmente el contenido de la resolución citada, esto es la cero uno del 3 de enero de 2018.

Lo anterior indicaba que los cinco días eran: martes 9, miércoles 10, jueves 11, viernes 12 y lunes 15 de enero de 2018.

Al comparecer el día lunes 15 se me indicó que ya había sido enviada por correo, por lo que no se me podía notificar, habiéndola recibido el día miércoles 17 de enero, lo cual indica que a partir de ahí cuento con los cinco días, estando dentro de tiempo.

En el numeral 4 de la resolución 01 de 2018 se me indica que por la característica de esencialidad de los servicios no puede suspenderse. En el numeral 5 se me dice que para la cancelación o suspensión de la cuenta debe estar unificada con otro predio, o debe estar inhabitable, razón por la cual no es procedente la cancelación de la cuenta.

La ley de servicios públicos que las peticiones deben resolverse en un término de 15 días, los cuales para la empresa iría hasta el 5 de enero, habiéndome negado termino de notificación personal, por cuanto se envió por correo desconociendo el término.

El 5 de enero fue recibido el oficio para efectos de la notificación, lo cual indica que no se cumplió por parte de la empresa de resolver dentro de los 15 días. Cabe anotar que





SERVICIUDAD ESP

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



Frente a lo anterior es necesario indicar, que la Ley 142 de 1994, en uno de sus acápites, precisa una figura de vinculación obligatoria por parte del usuario, cuando exista condiciones uniformes para la prestación del servicio, de este efecto se genera una relación contractual derivada de la disponibilidad que tiene la entidad prestadora de los servicios públicos, para ofrecer dichos servicios a muchos usuarios en la medida que su capacidad técnica y cobertura lo permita; esta condición a pesar de ser de carácter vinculante y obligatorio, no reúne un esquema de fuerza que no pueda ser modificado máxime en aquellos casos en que las condiciones de infraestructura y de uso de los inmuebles pueda ser reformada como en este caso particular, de este modo no se puede negar injustamente la posibilidad a un usuario frente a la pretensión de unificar estructuralmente dos inmuebles para llevar a cabo una sola actividad, con lo cual sustenta la necesidad de eliminar tanto la disponibilidad existente o vinculo físico de una de ellas, como los efectos de contraprestación que se generan de este con el cobro.

Dicho lo anterior, y en consideración a las pruebas obtenidas de las visitas realizadas al inmueble, donde se demuestra el retiro de uno de los medidores como efecto de la unificación de los locales utilizados como bodegas, considera el despacho que no se puede mantener activa una cuenta que genere cobros correspondientes a cargos fijos que reflejen ese vinculo contractual, cuando este ya no exista y que se seguirá cobrando a través de la cuenta que quedara activa y que surtirá en la totalidad al inmueble unificado estructural y comercialmente.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 1 del 3 de enero de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, ordenando con ello la desactivación inmediata de la cuenta No. 817681, correspondiente a la nomenclatura Calle 9 no. 22B 15 barrio el Japón y por ende los cobros que de esta pueda generar desde el momento de la solicitud de suspensión definitiva del servicio.





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



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día seis (6) del mes de febrero del año Dos mil dieciocho (2018).

VICTOR HUGO GUAPACHA
 Líder de PQR,s y Cartera.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Que se hace hoy 09-02-2018 de la Resolución No. 106 al señor **JOSÉ HERMES RUIZ SIERRA**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.106.541 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO
 Febrero 9/18.
 José Hermes Ruiz Sierra

EL NOTIFICADO

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP

