

**RESOLUCIÓN No. 134**

**(MARZO 1 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 mediante comunicado del 16 de enero de 2018, radicado bajo No. 484, la Señora **DENIS DEL SOCORRO GUZMAN** presentó solicitud respecto al inmueble ubicado en la Calle 3 13 31 El Otún, identificado con cuenta 9578008250 (21904), cuyo contenido es el siguiente: "Solicita revisión del cobro que me están haciendo por el servicio de alcantarillado de esta casa y de muchas otras de este sector, además este fue construido por los mismos habitantes del barrio hace muchos años (...)".
- D- Con el objeto de resolver las peticiones elevadas, se dispuso a efectuar visita técnica el día 31 de enero de 2018, por parte del señor Sebastián Pérez funcionario de la cuadrilla del señor **VICTOR JULIAN RAMIREZ**, Supervisor de Alcantarillado, encontrando lo siguiente: "Se realizo visita y se encontró que la acometida está conectada a la red principal del servicio de alcantarillado".
- E- Como efecto, al demostrarse en la visita técnica que existe una condición física o red para que la entidad pudiese recibir el descole de la domiciliaria de alcantarillado de la vivienda, hecho este que determina que existe una relación contractual para que se determine la prestación lógica y física de este servicio.



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



- F- 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.
- G- 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 este servicio corresponde dado que este se está prestando de manera efectiva.
- H- Que mediante resolución No. 102 del 1 de febrero 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**: Confirmar todos los cobros realizados por concepto de alcantarillado para la cuanta 9578008250, por lo anteriormente expuesto. **SEGUNDO**: Se le informa que se puede acercarse al área de atención al cliente donde la funcionaria de Aseco S.A. empresa que se encarga de la recuperación de la cartera para llegar a un acuerdo sobre el pago de la obligación.
- I- Que el día (13) de febrero de 2018, la señora **DENIS DEL SOCORRO GUZMAN HERNANDEZ**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN, argumentando lo siguiente:

"Soy propietaria desde hace más de 20 años de mi vivienda ubicada en la Calle 3 No. 13-31 del Barrio Otún del Municipio de Dosquebradas, y desde ese entonces ya se recibía el servicio de Acueducto de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Al momento de construir las viviendas de este sector hace más de 30 años, fue la misma comunidad la que de manera artesanal construyó la tubería para las aguas servidas, las cuales desembocaban en el río Otún, en tal virtud el servicio de alcantarillado no era prestado por una empresa de servicios públicos.



**DOSQUEBRADAS**  
Compromiso de Todos



## SERVICIUDAD ESP

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



Cuando adquirí mi vivienda ninguno de los habitantes del sector pagaba por concepto de alcantarillado a ninguna empresa, Sin embargo, de 15 años para acá la empresa SERVICIUDAD, comenzó a enviarnos facturas para que pagáramos por el alcantarillado, las cuales en un principio cancelé sin oponerme al cobro.

Con el transcurso del tiempo, el valor de las facturas fue incrementando y mi capacidad económica no me permitía ponerme al día. pues eran costos muy elevados y por un servicio que no me estaban prestando.

En 16 de enero de 2018, mediante derecho de petición, manifesté a SERVICIUDAD mi inconformidad con lo que me estaban cobrando de manera injusta pues las tuberías de mi casa no están conectadas al alcantarillado del municipio pues van directo al río Otún, y recibí como respuesta que luego de una visita realizada el 31 de enero se encontró que la acometida está conectada a la red principal y en consecuencia confirmaron los cobros que me estaban realizando.

No estoy de acuerdo con la repuesta de SERVICIUDAD pues es falso que el alcantarillado de mi casa esté conectado a la red principal del servicio de alcantarillado, pues como ya se dijo este fue construido por la comunidad hace más de 30 años y daba directo al río.

Solo hasta el 22 de enero de 2018, la Empresa SERVICIUDAD envió trabajadores para construir el alcantarillado, solo hasta el mes pasado vinieron a romper las calles y están buscando las tuberías que teníamos viejas para conectarlos a los tubos que ellos están pasando por las calles.

Por lo anterior es que considero que SERVICIUDAD no debe cobrarnos por alcantarillado pues nunca nos han prestado ningún servicio, pues apenas este año es que están conectando nuestras casas a la red de alcantarillado del municipio y que es operado por esta empresa.

Ahora bien, si por el solo de hecho de verter mis aguas, la empresa SERVICIUDAD tiene derecho a cobrarme un servicio que no me presta, el cobro que me llega cada mes no es para razonable, teniendo en cuenta que el sector en cual está mi vivienda es estrato, además por ahí nunca pasan barriendo las calles, nunca han ido a desyerbar, nos toca a los vecinos pagarle a alguien para que el monte se nos entre hasta la casa.

Otra situación con la cual estoy inconforme es porque a mí me cobran facturas de \$ 38.000, \$ 42.000 y hasta \$ 49.000, si ellos no tienen como medir el vertimiento,







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



menos si hay un vertimiento complementario, de tal suerte que no entiendo de donde sale ese costo tan elevado, máxime cuando hay muchos de mis vecinos que pagan facturas que no superan los \$ 20.000.

Además, al revisar mi factura del mes de febrero de 2018, dice que tengo 27 meses de deuda, por un valor de \$ 3.380.850, y haciendo una operación simple de matemáticas, redondeando el cobro a \$ 50.000 mensuales sería  $27 \times 50.000 = \$ 1.350.000$ , es decir, exagerando el cobro a 50.000 mensuales no pagaría más de \$ 1.350.000 de deuda atrasada, sin embargo, me están cobrando \$3.380.850, ¿luego a que concepto corresponde la diferencia?, ¿pretende SERVICIUDAD cobrarme más de \$ 2.000.000 por intereses?

Para dar mayor claridad a lo planteado me permito anexar mi factura del mes de febrero, y tomo como ejemplo para comparar 1a factura de uno de mis vecinos, la cual no allego porque no quisiera que por no rebajarme la deuda a mi le suban a la deuda de él.

En la factura de mi vecino se ve que a él le cobran por mes más que a mí, que él tiene 72 meses de deuda, es decir casi el triple de tiempo en mora que yo, sin embargo, el saldo que le cobran es de \$ 1.789.250, ósea la mitad de lo que me están cobrando a mí.

Mi factura 27 meses de deuda \$ 3.380.850  
Mi vecino 72 meses de deuda \$ 1.789.250

Con la aclaración que a mi vecino le cobran mensualmente más de lo que me cobran a mí.

Nada pude ser más injusto que eso.

**PETICIÓN:** De conformidad a lo anteriormente expuesto me permito solicitar:  
**PRIMERO:** Se **REVOQUE** la decisión adoptada mediante Resolución No. 102 de fecha 01 de febrero de 2018 "Por medio de la cual se resuelve un Derecho de Petición".  
**SEGUNDO:** En consecuencia, de lo anterior, se me exoneré del pago de la obligación pretendida por SERVICIUDAD, y se efectuó el cobro del servicio de alcantarillado a partir de la conexión del alcantarillado de mi casa a la red principal de SERVICIUDAD.  
**TERCERO:** De no acceder a la exoneración total la obligación pretendida, solicito se haga una reliquidación de la deuda, conforme a las condiciones reales de la suscrita y del servicio prestado, en la cual se debe detallar mes a mes lo que se me pretende cobrar y por qué concepto.  
**CUARTO:** Si no es

concedida la reposición, solicitó se envíe el expediente completo a la SUPE (INTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS para que se surta el RECURSO DE APELACIÓN.”

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **DENIS DEL SOCORRO GUZMAN**, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a un presunto error en cobro por concepto de servicio de alcantarillado, generado para el inmueble ubicado en la Calle 3 No. 13 31 del Barrio Otún, identificado con la cuenta No. 9578008250.

Frente a lo anterior es necesario Advertir que, en el sector de ubicación del inmueble, esto es sector Otún, esta prestadora si tiene redes de alcantarillado técnicamente construidas en un diámetro de 10 pulgadas en Vibrado manual, red que fue sustituida en el periodo febrero de la vigencia 2018, por tubería de mayor capacidad, la cual viene recibiendo efectivamente la carga de las aguas servidas tanto del inmueble por el cual se reclama en este caso, como los predios aledaños a este ubicados de igual forma en la ladera Norte del rio Otún.

A lo anterior se informa, que, en el barrio Otún del municipio de Dosquebradas, SERVICIUDAD ESP, solo presta los servicios de saneamiento básico (Alcantarillado y Aseo), debido a que el servicio de acueducto históricamente lo ha prestado la entidad Aguas y Aguas de Pereira; Es de anotar que dicha circunstancia ha sido la motivadora de la mora por incumplimiento en el pago de las facturas generadas por esta entidad, no solo para el inmueble por el cual se generó esta controversia, sino de otros predios ubicados allí en este sector, y que presentan esta misma problemática por no haber realizado los pagos correspondientes, evidenciando a la fecha, acumulación de saldos por facturas no canceladas.

Para el caso particular, se debe mencionar que el último pago realizado por concepto de servicios públicos a la cuenta No. 9578008250, que identifica al inmueble de la recurrente **DENIS DEL SOCORRO GUZMAN**, fue registrado para la fecha 23 de mayo de 2006, ósea aproximadamente 10 años atrás, lo que demuestra una actitud evasiva y poco responsable de parte de los ocupantes, propietarios y de quien ostente la figura de derecho real de dominio del inmueble, que bajo las figuras que señala la Normatividad de servicios públicos, son sujetos



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



tanto de derechos y **obligaciones**, una vez se creó ese vínculo físico por el cual se pueda determinar la existencia de un contrato de condiciones para la prestación de dichos servicios públicos domiciliarios.

Como ya se mencionó en este sector, SERVICIUDAD ESP, cuenta con redes de alcantarillado construida técnicamente, las cuales efectivamente, descolan al afluente hídrico como bien lo señala la recurrente, redes q a futuro y como está establecido en el Plan de Saneamiento y manejo de Vertimientos, serán conectadas al interceptor Ladera Norte del Rio Otún.

Ahora bien, frente al tema que nos atañe, y que corresponde a la existencia o no de una domiciliaria que refleje la existencia de un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio y que por ende avale la generación de facturas por parte de la entidad, debemos mencionar si existe vinculo físico que conecta el inmueble con la red existente de alcantarillado, información fue corroborada por el personal técnico de la entidad en repetidas visitas, afirmando además no solo esta condición generadora de derechos y obligaciones si no también las características que ya se han mencionado con anterioridad.

La Ley 142 de 1994, en términos de los artículos 128, 129 y 130, señala a partir de qué momento se crean condiciones uniformes para la prestación de un determinado servicio público, hecho del cual se genera para las partes un ámbito de obligaciones tanto para determinar tanto física como legalmente un espacio de prestación de estos, como para revertir una contraprestación en dinero a cambio de ese servicio que se recibe de una manera eficiente, continua y de calidad, hecho que se materializa a través de la factura tal como lo señala el artículo 148 de la misma norma, donde deben ir grabados no solo los elementos generales de la tarifa que determinaran su valor si no también información que puntualice a que usuario o inmueble corresponde.

De todo lo anterior corresponde al despacho confirmar la respuesta otorgada mediante el acto administrativo 102 de fecha 1 de febrero de 2018, debido a que como se informa, allí si existe una domiciliaria que evidencia la prestación y por ende la existencia de condiciones uniforme para la prestación del servicio de alcantarillado en el inmueble.





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



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

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** en todas sus partes lo señalado en el acto administrativo No. 102 del 1 de febrero de 2018, 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 primero (1) del mes de marzo del año Dos mil dieciocho (2018).

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

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

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy 5 de marzo 2018 de la Resolución No. 134 a la señora **DENIS DEL SOCORRO GUZMAN**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 42.114.473 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

NIDIA Y  
EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO  
42 11473