

**RESOLUCIÓN No. 150**

**(MARZO 8 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 25 de enero de 2018 según radicado N° 882, el Señor **ALEJANDRO ECHEVERRI QUINTANA** usuario de la Calle 8 N° C 30 85 Frailes identificado con la cuenta 9578101550 (13404) presentó petición cuyo contenido es el siguiente: “Suspensión definitiva del servicio de acueducto de Serviciudad ya hace tres años no se cuenta con este servicio”.
- D- Con el fin de atender su solicitud se ordenó al área de corte y reconexión la suspensión definitiva del servicio de acueducto la cual fue realizada mediante orden N° 440242 el día 9 de febrero de 2018, se instaló dispositivos y se retiró el medidor N° 13-050241 con lectura 6 y llave de paso los cuales se encuentran en la empresa para ser reclamados una vez se notifique de la resolución, es de anotar que el valor del corte será cargado en la próxima factura expedida para esta cuenta.
- E- Conforme al artículo 138. Suspensión de común acuerdo de la ley 142 de 1994 Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.



## SERVICIUDAD ESP

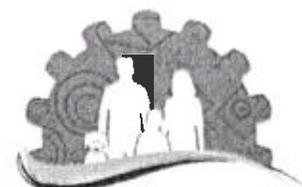
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



- F- Frente al servicio público domiciliario de aseo, se aplica la metodología de costos y tarifas del servicio público domiciliario de aseo, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, mediante Resolución CRA-351-2005 y Resolución CRA 352-2005.
- G- En la cual resaltaremos lo siguiente: Resol CRA-351-2005 Art. 1: Ámbito de aplicación: La presente Resolución establece el régimen tarifario aplicable a la prestación del servicio público domiciliario de aseo en todo el territorio nacional, salvo las excepciones señaladas en el Parágrafo 1 del Artículo 87 de la Ley 142 de 1994
- H- Que mediante resolución No. 150 del 13 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**: Se accederá a la solicitud de cancelación definitiva en la base de datos del servicio de acueducto de la empresa, por lo anteriormente expuesto en la parte motiva. **SEGUNDO**: continuar facturando el servicio de aseo para el inmueble ubicado en la Calle 8 N°C 30 85 Frailes.
- I- Que el día (19) de febrero de 2018, el señor **ALEJANDRO ECHEVERRI QUINTANA**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

“Por medio del escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o régimen de servicios públicos domiciliarios, presento a usted el recurso de reposición para que se modifique la resolución 150 del 13 de febrero de 2018, necesito me aclaren como va ser el procedimiento para la devolución del dinero pagado en facturas anteriores, debido a que aproximadamente en el 2014 cambiaron el tubo madre y no fue reconectada el agua a mi domicilio, más sin embargo me llega la factura mensual de 6 metros y su correspondiente factura por el cobro de este concepto el cual estuve pagando cumplidamente. Sugiero hacer cruce de cuentas con el cobro que me hacen cada mes por concepto de aseo.”

Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **ALEJANDRO ECHEVERRI QUINTANA**, 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





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



cobro por concepto de servicio de Acueducto, generado para el inmueble ubicado en la Calle 8 No. C 30-85 Frailes del municipio de Dosquebradas, identificado con la cuenta No. 9578101550.

Frente a lo anterior es necesario señalar, que para el inmueble se encontraban activos los servicios tanto de acueducto, como de aseo residencial, los cuales venían siendo facturados de manera correspondiente, el servicio de acueducto solo los cargos fijos sin ningún nivel de consumo y el servicio de aseo tal como se indicó anteriormente con tarifa plena en el uso residencial.

Que ante la solicitud del peticionario, donde se pidió retiro de la domiciliaria y del medidor debido a que nunca había recibido el servicio de acueducto de manera efectiva, se procedió a realizar la labores correspondientes a dicho retiro donde se evidencio tal como se soporta en el acta de retiro, que dicha domiciliaria estaba conectada a una red que muchos años atrás estaba anulada por la entidad, por lo tanto no se puede asumir la existencia de un contrato de condiciones uniforme s para la prestación del servicio pues para la entidad dicha red no cumple los efectos de distribución del servicio, por lo tanto y dadas las circunstancias es menester del despacho realizar la devolución de todos los valores facturados y debidamente cancelados por el usuario al servicio de acueducto desde el periodo abril de 2014, fecha en que la entidad realizo la instalación de esta domiciliaria y el equipo de medición.

Lo anterior con fundamento en lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en sus Artículos 128, 129, 146 y 148.

**ARTÍCULO 128. CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de







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



el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

**ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS.** Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de periodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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. 150 del 13 de febrero de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído, en el sentido de **ORDENAR** la devolución vía factura de los valores facturados y debidamente cancelados por concepto de servicio de acueducto desde el periodo abril de 2014, a la cuenta No. 9578101550, cuenta para la cual solo quedara activo el servicio de aseo residencial





**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 ocho (8) del mes de marzo del año Dos mil dieciocho (2018).

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

Vo.bo.   
Lider de PQR,s y Cartera.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy \_\_\_\_\_ de la Resolución No. 150 al señor **ALEJANDRO ECHEVERRI QUINTAN**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 10.109.904 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

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

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

