



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



RESOLUCIÓN No. 179

(ABRIL 23 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 solicitud N° 2576 del 9 de marzo de 2018, la Señora DORA ALICIA SOTO BLANDON, presentó solicitud respecto al predio ubicado en la Carrera 21 N° 17-39 Santa Mónica, identificado con cuenta No. 9578255500 en el cual solicita lo siguiente: “ERROR EN COBRO”.
- D- Con el fin de atender su petición radicada el 9 de marzo de 2018, se consultó nuestra base de datos y se confirmó que para el inmueble ubicado en la Carrera 21 N° 17 39, Santa Mónica, identificada con la cuenta N° 9578255500, se liquidan los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo y a la fecha adeuda (\$ 501.150,00) de (9) edades.

Se explicó en primer lugar, la tarifa para cada uno de los servicios se determina mediante las metodologías expedidas por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico donde los costos de las Empresas se ven representados en los diferentes componentes tarifarios, clasificados en cargos fijos y cargos variables.

Igualmente se verificó que efectivamente en fecha 12 de septiembre de 2017, se suspendió el servicio de agua, por encontrarse en mora de 2 edades. Además, el área de corte y reconexión de la empresa adelanta procesos de revisión y/o repaso





SERVICIUDAD ESP

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



a los inmuebles que se encuentran con el servicio suspendido, es por esto que para el 29/09/2017 se realizó revisión se encontró que en el inmueble se presentaba diferencia de lectura 3676 y además que encontraba ocupado, por lo tanto, se notifica predio reconectado y en esta suspensión se retiró el medidor con lectura 3676 el cual se encuentra en nuestras instalaciones.

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, dado que las facturas que expide SERVICIUDAD ESP en razón a la prestación de servicios públicos domiciliarios prestan mérito ejecutivo, esta no sería posible cobrarla, siempre y cuando la Empresa hubiese omitido o dejado de facturar durante este período o lapso de tiempo, situación ésta que desde ningún punto de vista ha ocurrido, por cuanto se ha venido facturando ininterrumpidamente hasta la fecha. 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 con los fines de hacer efectiva la ayuda que deben proporcionar los estratos altos y los usuarios comerciales e industriales a aquéllos usuarios de estratos bajos, para pagar las tarifas de los servicios públicos que cubran sus necesidades básicas. Por tal motivo la Empresa se ve obligada a realizar una suspensión más onerosa a su cargo; le solicitamos que cancele oportunamente la factura para evitar la suspensión definitiva del servicio y evitar que por parte de la Empresa De por terminado el contrato de condiciones uniforme, con sus respectivas consecuencias por fraudación de fluidos, sustentado en el Código Penal según artículo 256 y en la ley 142 del 1994, en el decreto 302 del 2000.

Las Empresas responsables de la Prestación de Servicios Públicos tienen el derecho y el deber de suspender el servicio de agua ante la no cancelación de las obligaciones facturadas, en virtud de la Ley 142 de 1994, porque de esto depende el alcanzar tres objetivos constitucionales: (i) Asegurar la prestación de este servicio público a los demás usuarios; (ii) Materializar el deber de solidaridad; y (iii) Prevenir que los propietarios no usuarios de los bienes sufran los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones de los arrendatarios o tenedores.

Por lo anteriormente expuesto, no se accede a sus peticiones y la invitamos respetuosamente a que se acerque a las oficinas de la empresa para que se ponga al día en sus obligaciones.





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



E- Que el día (4) de abril de 2018, la señora **DORA ALICIA SOTO BLANDON**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE LA SSPD, argumentando lo siguiente:

“En primer lugar muy respetuosamente me aparto de la decisión del cobro notificado correspondiente mente al inmueble ubicado en la Carrera 21 No. 17-39 del barrio Santa Mónica del Municipio de Dosquebradas, Por valor de (\$501.150) correspondiente a nueve (9) edades de consumo con la empresa SERVICIUDAD - ACUEDUCTO-ASEO Y ALCANTARILLADO ESP.

1. Como expone en su escrito, el servicio de agua en el inmueble en mención fue suspendido por encontrarse en mora de dos edades (...) y en dicha suspensión se retiró el medidor el mismo se encuentra en nuestra instalación.
2. Adicionalmente, todavía no se encuentra en firme la decisión del cobro de esta suma de dinero por lo cual no hay lugar aun a cancelarlos

Ahora bien, con relación al cobro entonces hay que hacer precisión de varios interrogantes.

1. La Ley manifiesta, que no debe cobrarse más de tres meses en mora, por lo que resulta irrelevante el cobro de las 9 edades.
2. Así mismo se nota que como bien ustedes aducen si el medidor fue retirado vale anotar de manera arbitraria y sin previo aviso, porque se están cobrando o basados en qué medida los 7 meses adicionales que según su empresa se están adeudando.
3. Es importante recordar que la suscrita posee pozo, por lo cual en el evento que el medidor estuviera instalado y conectado al inmueble, los cobros correspondientes serian los de un cobro fijo, pero no el de un consumo de agua.

Ahora bien, con relación al artículo 140 de la Ley 142 de 199, transcrito anteriormente, la corte constitucional, en sentencia T-723 de 2005 manifestó lo





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



siguiente: lo anterior significa que cuando no se cancela oportunamente la prestación del servicio público domiciliario, las empresas tienen la obligación de suspender máximo al vencimiento del tercer periodo de facturación. Esta corporación ha señalado que esta exigencia no solo constituye una garantía para la empresa quien ejerce un mecanismo legítimo de coacción que le permite asegurar el pago del crédito si no que constituye también una garantía para los propietarios de los inmuebles, en el evento que sus arrendatarios incurran en mora en el pago de sus obligaciones, pues con esta medida se evita el incremento de la deuda.

La empresa insiste entonces en el cobro de \$501.150, correspondiente a nueve edades de consumo con la empresa Serviciudad Acueducto-Aseo y Alcantarillado ESP, situación de la que no existe evidencia, como lo manifesté anteriormente que no cuento con medidor instalado el cual fue retirado de manera arbitraria por funcionario de su entidad y concluye que yo debo asumir los servicios de acueducto Alcantarillado y Aseo, por dichos costos.

No estoy de acuerdo con esta decisión ya que además de lo anteriormente expuesto, cuando se refiere a hacer una suspensión más onerosa a mi cargo y una suspensión definitiva cuando hace mas de siete meses no se me presta el servicio y donde como lo anoté en mi escrito inicial, no debo pagar un servicio que no estoy consumiendo

Por lo anterior, sería importante determinar la revisión del medidor el cual puede verificar como se anota en su misma respuesta que se encuentra en sus instalaciones y así mismo determinar porque si el medidor fue comparado por la suscrita, porque a los dos meses de agua adeudados no se cobraron con el retiro del contador sino en cambio siguieron cobrando un valor superior a un cargo fijo sin consumo de agua pues cuento con un pozo y si los funcionarios de la empresa a diferencia de sellar el medidor optaron por retirar el servicio definitivo y llevarse un equipo que no es de su propiedad

Petición

Por lo anteriormente expuesto solicito a la empresa Serviciudad E.S.P que en instancia de reposición y en su defecto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en instancia de apelación estudien la posibilidad de revocar su escrito N.1202 del 3 de abril de 2018, notificado personalmente el 4 de abril de 2018, mediante el cual se resuelve el reclamo No.2576 del 9 marzo de 2018, y se me exonere el pago de la suma de \$501.150 correspondiente a 9 edades de consumo con la empresa Serviciudad E.S.P.”





SERVICIUDAD ESP

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



Que una vez examinado lo expuesto por la recurrente **DORA ALICIA SOTO BLANDON**, 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 la suspensión del servicio de acueducto realizado** en el inmueble de ubicación Carrera 21 No. 17-39 barrio Santa Monica, del municipio de Dosquebradas, identificado con la cuenta No. 9578255500.

Frente a lo anterior es necesario señalar, tal como se indicó en respuesta inicial, que para el periodo agosto de la anualidad 2017, el inmueble reflejo acumulación de dos periodos facturables sin cancelar, hecho este que aboco la ejecución de la suspensión del servicio de acueducto, como una acción propia del ejercicio y se encuentra avalada dentro de los parámetros normativos que se exponen a través de la Ley 142 de 1994, en su artículo 140. Dicha acción se llevó a cabo en fecha 12 de septiembre de 2017, suspensión que fue realizada efectivamente por el personal técnico de la entidad según los registros que reposan en nuestra base de datos.

Posteriormente y bajo la práctica de repaso que se realiza a las suspensiones ejecutadas por la entidad y que no reflejan pago posterior en los días siguientes a esta interrupción temporal, se encontró que su inmueble presentaba servicio reconectado y con nuevos registros de consumo, lo que generó una nueva suspensión, ordenando él retiró del equipo de medición, el cual se encuentra bajo custodia de Serviciudad ESP, de lo anterior se determina que hubo tres periodos en los cuales se encuentra registros de consumo, periodos que corresponden a los dos que originaron la mora y posteriormente la suspensión y un tercero donde se acumula el nivel consumido hasta la fecha de interrupción temporal y lo registrado hasta el segundo evento de suspensión con retiro de medidor; en adelante, no se han registrado o generado niveles de consumo alguno, pues la lógica indica que al no haber equipo de medición y al estar bajo el efecto de una suspensión temporal del servicio y no definitiva como lo asume en su documento tentativa de recurso, la entidad no puede facturar si no lo que para la Ley se determina como costo o cargo fijo derivado del derecho que tiene todo usuario a tener disponibilidad del servicio.

Por otra parte, queremos informar que una vez realice la cancelación de los saldo que por mora se encuentran acumulados, a su cuenta, se procederá de inmediato





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



a realizar la reinstalación del servicio de acueducto y así continuar la normalidad del cobro basado en una razón de consumo obtenida del medidor, es claro que los efectos de obtener el servicio de acueducto de un pozo profundo tal como lo hace en estos momentos, no implica que no existan o que no se deban realizar cobros por parte de la entidad, pues para el inmueble también se facturan cobros por concepto de servicios de saneamiento básico, esto es alcantarillado y aseo que como su nombre lo indica implica tanto la recolección de aguas servidas como de los residuos sólidos producidos en el inmueble

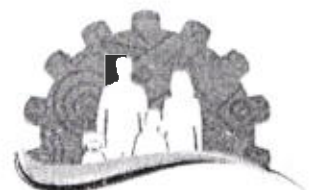
En consideración a la jurisprudencia por la cual sustenta el recurso, esto ocurre para el caso en que la entidad no hubiese tomado las acciones necesarias al evento de incumplimiento en el pago, por lo tanto no corresponde a los mismos efectos de la problemática que aquí se plantea, pues como ya se explicó SERVICIUDAD ESP, cumplió con lo señalado desde la Ley 142 de 1994 en su artículo 140, por lo tanto no se puede acceder a la solicitud de exoneración de los valores acumulados por mora, pues no se puede sustentar errores en cobro como presuntos actos negligentes por parte de la empresa con el afán de perseguir una evasión a las responsabilidades en el cumplimiento de los deberes por parte del usuario con la prestadora del servicio

Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

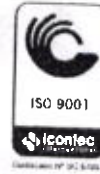
90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.





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



Artículo 130. Partes del contrato. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, y los usuarios.

El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816 001 609-1
NUIR 1-661700002



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 períodos 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido.

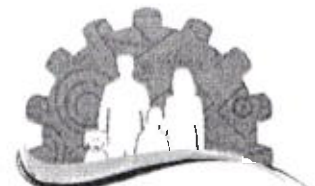
La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo 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.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR lo señalado en el acto administrativo No. 1202 de fecha 03 de abril 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.





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 veintitrés (23) del mes de abril 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 _____ de la Resolución No. 179 a la señora **DORA ALICIA SOTO**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 29.612.563 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

EL NOTIFICADO

EL NOTIFICADO

