

**RESOLUCIÓN No. 384**  
**(SEPTIEMBRE 17 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 30 de Julio de 2018 según radicado número 6831, el Señor **EDGAR DUQUE CIFUENTES** identificado con cédula de ciudadanía no 19.103.813 de Bogotá, presentó solicitud respecto al inmueble ubicado en la Calle 9 2W 40 Sector La Badea identificado con la cuenta No. 816126 cuyo contenido es el siguiente: "No se me facture desde ya más cargo fijo por concepto de consumo de agua. Se me reintegre los valores por este concepto, valores facturados por concepto de servicio de agua que no he tenido y por lo cual no había lugar a que fuera facturado. El reintegro debe facturarse desde el momento en que me fue suspendido el servicio, no por falta de pago sino en razón a que el medidor fue retirado para su revisión".
- d) Que, con el objeto de resolver la petición elevada, se dispuso verificar la base de datos de información comercial y se encontró que efectivamente según radicado N° 284 del 8 de mayo de 2015 el usuario presento solicitud cuyo contenido era el siguiente: "Doy autorización para el retiro del contador para su revisión y autorizo que mientras el medidor este en su poder sea suspendido temporalmente el servicio "esta petición se resolvió

Asina



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



Vigilado  
Supereservicios



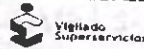
mediante resolución 310 del 27 de mayo de 2015, se informó que el medidor No cumplía con los errores máximos permitidos, establecidos por la norma NTC 1063-1 numeral 5.1 Errores máximos permisibles. Además, se ordenó Reliquidar los períodos de marzo y abril con 25 m3 promedio de consumo del inmueble, y finalmente que era necesario el cambio del medidor y se daría traslado a la oficina de micro medición con el fin de iniciar el debido proceso, pero no fue posible realizar la instalación del nuevo medidor pues usted manifiesto que se utilizaba el agua comunal y que el servicio de agua de Serviciudad no se requería.

- e) El artículo 129 de la Ley 142/1994, relativo a la celebración del contrato de servicios públicos, señala que "Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.
- f) 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".
- g) Que mediante resolución No. 640 del 17 de agosto 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 los cobros realizados por concepto de cargo fijo, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.
- h) Que el día (10) de julio de 2018, el señor **EDGAR DUQUE CIFUENTES**, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó **RECURSO DE REPOSICIÓN**, argumentando lo siguiente: *"En la resolución ustedes transcriben textualmente y entre comillas, mis comentarios y solicitudes en referencia al servicio suministrado por ustedes, al inmueble ubicado en la Calle 9 2W 40 Sector La Badea, e identificado con la cuenta No. 816126, así:*





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



- 1 - Según radicado 284 de 2015-05-08: "Doy autorización para el retiro del contador para su revisión y autorizo que mientras el medidor este en su poder sea suspendido temporalmente el servicio (-)"
- 2- En referencia a la resolución 310 del 27 de mayo de 2015 se manifestó que no se instalara nuevo medidor, porque, según ustedes parafrasean, "se utilizaba el agua comunal y que el servicio de agua de Serviciudad no se requería"

Más adelante, ustedes plantean:

- 3-que "aunque el medidor no registró consumo y/o el servicio este suspendido se deben liquidar el cargo fijo del servicio de acueducto, por la disponibilidad del servicio." De tal forma solo me resta preguntar porque ustedes tienen el servicio disponible, si como ustedes mismos admiten:
  - 4-Se solicitó "suspender el servicio en tanto el servidor esté en poder de ustedes"
  - 5-según mis instrucciones, el servicio continúa suspendido, por continuar el contador en su poder
  - 6- les manifesté por escrito que no requería el servicio
- De tal forma, se manifestó que se "suspendiera el servicio" y que "no se requería el servicio". El tener el servicio disponible con posterioridad a tales requerimientos fue una decisión unilateral y no solicitada a ustedes, contrario a mis solicitudes, lo cual me exonera de pagos por cargos mínimos o fijos. Es claro de los puntos a, b y c, en español, se infiere la solicitud de NO DISPONIBILIDAD del servicio, Considero que
- 7-No soy responsable por cargos fi/os. dado que nunca solicité la disponibilidad del servicio; todo lo contrario, solicité su suspensión y manifesté que no lo requería
  - 8-Según ustedes el servicio continúa suspendido, el contador continuo en su poder, y el servicio no ha presentado consumo E igualmente considero que:
  - 9-No hay razón para que se me facturen cargos fijos por concepto de consumo de agua.
  - 10-Se me deben reintegrar los valores por concepto de cargos fijos, así como los valores facturados por concepto de servicio de agua que no he tenido y por lo cual no había lugar a que fuera facturado. El reintegro debe facturarse desde el momento en que me fue suspendido el servicio; el cual no fue suspendido por falta de pago sino en razona que el medidor fue retirado para su revisión"
  - 11-Se me deben liquidar los intereses correspondientes por el dinero que ustedes tuvieron en su poder durante este periodo de tiempo
  - 12- Se me debe reintegrar el contador, el cual NO NECESITO, PERO ES DE MI PROPIEDAD

## PETICIÓN

Con base en los HECHOS mencionados, se revoque la decisión de la resolución 640 de agosto 17 de 2018."





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



Vigilado  
SuperServicios



Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **EDGAR DUQUE CIFUENTES**, 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 en cuanto a los cargos fijos de acueducto inmueble ubicado en la Calle 9 2W 40 Sector La Badea identificado con la cuenta No. 816126.

Frente a lo anterior es necesario señalar, que el inmueble por el cual se generó la controversia, corresponde a un local de uso comercial que efectivamente contaba con un solo medidor para el servicio de acueducto de Serviciudad, pero, además, cuenta con acueducto comunal tal como lo señala el recurrente, de igual forma y tal como lo indica el informe de visita.

Se debe ilustrar que para este inmueble se liquidan los cargos fijos y variables para los servicios públicos de acueducto y aseo, a través de la cuenta No. 816126 y en la actualidad tiene un mes de deuda por \$ 150.500 y por concepto de financiación un valor de \$56.153.

Los cargos fijos están definidos como los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que se realicen en esta materia, serán necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y eficiencia. Se prevé entonces que el cobro de estos cargos fijos, en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio.

Ahora bien en el tema materia de estudio aunque está plenamente identificado que en el predio existe la disponibilidad efectiva del servicio público de acueducto pues el mismo usuario manifestó que allí se surtía del agua de Serviciudad y también cuenta con acueducto comunitario, en esta caso debemos entrar decidir de fondo el recurso interpuesto por el usuario en cuanto a la solicitud realizada en el año 2015 donde manifestaba la intención de retirar de manera definitiva el servicio de acueducto y la no liquidación de los cargos fijos mientras durara la situación que dio lugar al retiro de medidor, razones estas que llevan al despacho a concluir que efectivamente le asiste razón al recurrente al solicitar que no se le cobren los cargos fijos, pues como lo dijimos con anterioridad en el oficio radicado quedo plasmada dicha solicitud. Se verifico que el cobro de cargos fijos del servicio





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



de acueducto sumo desde esta fecha una suma de \$385.333 que se cruzara con los saldos pendientes por cancelar y el resto quedara abonado a la cuenta como un saldo a favor.

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. 640 del 17 de agosto de 2018, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.**

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los diez y siete (17) del mes de septiembre del año Dos mil dieciocho (2018).

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

Vo.bo. **VÍCTOR HUGO GUAPACHA MONTOYA**  
Líder de PQR'S y Cartera.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Que se hace hoy 24/sep/2018 de la Resolución No. 384 al señor **EDGAR DUQUE CIFUENTES**, identificada con cédula de Ciudadanía No. 19.103.813 a quien se le hace entrega de la misma en forma gratuita.

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

NIDIA H  
\_\_\_\_\_  
EL NOTIFICADO