



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



RESOLUCIÓN No. 456
(JULIO 06 DE 2022)

“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- Con el fin de atender su petición web N°.5042, radicado el día 23 de mayo de 2022, en la cual solicita: "que no se cobre, suspensión y reconexión".

SERVICIUDAD E.S.P., se permite informar:

- D- Que se revisó en la base de datos de la empresa la cuenta N°.9578468050, donde se pudo verificar que presentaba una factura por dos meses por valor de \$86.850pesos, la cual tenía orden de pago para el día 30 de abril de 2022 y con fecha de suspensión para el día 02 de mayo de 2022, teniendo en cuenta que el acto administrativo para ejecutar la suspensión es el no pago de la factura.

La cual no cancelo, sino hasta el día 02 de mayo a las 10:25 de la mañana en apostar.

Por lo cual, se realizo la suspensión del servicio el día 02 de mayo a las 08:20 de la mañana.





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



- E- De igual manera, se observo que realizó el pago el día 02 de mayo, día que tenia orden de suspensión, es por esto que el sistema al no detectar el pago el día 30 de abril o el 01 de mayo. Se efectua a las 6.30 de la mañana del dia 02 de mayo la orden de suspensión por no pago.
- F- Dando así, cumplimiento a lo ordenado en la Ley 142 de 1994 en su Artículo 140 que estipula: "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:
- G- La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)"
- H- Con respecto a que la página para realizar el pago por PSE, no se la recibio y envio mensaje de vencida, esto no es posible ya que la plataforma esta parametrizada para recibir el pago hasta las 23:59 horas del día de vencimiento, si usted intento pagarla el día 01 de mayo el sistema no la recibe y emite una señal de factura vencida.
- I- En las oficinas de apostar tienen la directriz desde la pandemia de recibir las facturas vencidas, tal y como se la recibieron el día 02 de mayo.
- J- Teniendo cuenta lo estipulado por el Artículo 128 de la Ley 142 de 1994 que dice: "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." (...)





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



- K- Siendo oneroso y no gratuito, el usuario tiene el deber contractual de pagar el servicio, y si no lo hace la empresa puede suspender el servicio de agua como lo señala el inciso primero del artículo 141 de la ley de servicios públicos.
- L- Por tal motivo, por todo lo expuesto anteriormente su reclamación no es procedente. Y se confirman los cobros de suspensión y reconexión para la cuenta N°.9578468050.
- M- Contra el presente comunicado procede el recurso de reposición ante la Empresa y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente comunicado.

Que mediante el radicado No. 5975 del 15 de junio de 2022, el señor **SEBASTIAN VALENCIA** interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación , donde solicita :

Solicito que se me devuelva el valor que ya pague por concepto de suspensión (\$14.000) y por concepto de reinstalación por servicios suspendidos (\$12.000) que suman un total de \$26.000 , dado que la suspensión se da por la falla al momento de pagar en la pagina de wed de serviciudad esp a sus usuarios que hicieron tuviera obstáculos para poder pagar mi recibo.

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente **SEBASTIAN VALENCIA RAMIREZ**], se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad frente a una problemática que se basa en la suspensión del servicio de acueducto por acumulación de dos periodos de facturación del inmueble de ubicación diagonal 28ª 1 26 piso 1 santa Isabel , que se identifica con la cuenta No. 9578468050.





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



Como evidencia en sistema de información comercial el pago fue realizado por el usuario después ejecutada la suspensión, razón por la cual no es procedente el descuento de los valores solicitados por el usuario.

Es importante mencionar que la factura fue generada el día 20 de abril de 2022, la cual es entrega en el predio el día siguiente y sólo fue cancelada el día 02 de mayo a las 10:25 am después de ejecuta la suspensión , también se debe tener en cuenta que el usuario puede antes de la ejecución del corte puede realizar pagos parciales , también puede realizar el pago en los diferentes puntos de pago mencionados en la factura.

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.3061 del 10 de junio de 2022, 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 a los seis días (6) del mes de julio del año dos mil veintidós (2022).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Proyecto: JUAN CARLOS S.

