



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



**RESOLUCIÓN No241
(ABRIL 14 DE 2023)**

“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 la petición escrita N°.1523, radicada el día 23 de febrero de 2023, en la cual se solicitó "copias de factura del año 2022 y que asuma el no haber cortado el servicio, para el predio identificado con la cuenta N°. N°.819214".
- D- SERVICIUDAD E.S.P., se permite informar que: Se revisó en la base de datos Sistema de Información Comercial para Empresas de Servicios Públicos (SICESP), donde se pudo constatar que dicha cuenta ingreso un reclamo con la misma solicitud radicado N°.1410, al cual ya se le dio respuesta, mediante el oficio N°.1024 del 10/03/2023.
- E- Ahora bien, con respecto a la solicitud de las facturas, es importante informarle que estas tienen un valor adicional de \$3.500pesos, los cuales se cobraran en la próxima factura.





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



- F- Con respecto al rompimiento de la solidaridad por no suspender el servicio cuando estos estaban en mora, es importante informarles que la rejilla donde se encuentra el medidor mantenía con candado, y las normas y leyes que nos regulan no nos permite romperlos ya que estaríamos violando propiedad privada.
- G- En razón de que, el servicio prestado se rige por un Contrato de Condiciones Uniformes.
- H- Así las cosas, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas, es necesario realizar un esbozo general respecto a los contratos de servicios públicos, haciendo referencia a lo preceptuado en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el cual señala lo siguiente:

"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 aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios (...)" (Subraya fuera de texto)

- I- "2.3. CONDICIONES UNIFORMES Y ADHESIÓN. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos es un acuerdo uniforme en donde la empresa, de manera previa a su suscripción, ha definido las estipulaciones contractuales. La anterior norma es concordante con el artículo 129 de la Ley 142. Es decir, que las empresas definen en el contrato unas condiciones iguales para todos los usuarios, sin perjuicio de las especiales que se pacten con alguno o algunos usuarios. En ese contexto, por regla general, el usuario tiene que adherirse o plegarse a esas condiciones, sin que en principio tenga posibilidad de negociación. Esta es una característica propia de los





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



contratos que rigen este tipo de servicios que se ofrecen de manera masiva y con características homogéneas en calidad, cantidad y precio. (...)

- J- 2.4. CONSENSUALIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. El artículo 128 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de la uniformidad y adhesividad antes analizadas, señala también que el contrato de servicios públicos es consensual. Ahora bien, según el artículo 1500 del Código Civil, un contrato es consensual cuando se perfecciona por el sólo consentimiento de las partes. Es decir, en oposición a los contratos solemnes, el contrato de servicios públicos no requiere de formalidades especiales para que surta efectos jurídicos.
- K- En este sentido, hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, contrato que valga señalar, no requiere de solemnidades específicas para su perfeccionamiento, pues conforme lo dispone el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, este contrato existe, desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que va a prestar el servicio y quien utiliza el inmueble, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la ley y por el prestador para que se realice la conexión del mismo.
- L- Así las cosas, es dable colegir que si existe un prestador de servicios públicos domiciliarios que ha definido previamente las condiciones uniformes en que va a prestar el servicio de que se trate, y el propietario de un inmueble, o quien lo habite en calidad de arrendatario, poseedor, comodatario, etc., le solicita a tal prestador la conexión del servicio, y este accede a efectuar la conexión del mismo, se entenderá claramente que existe un contrato de servicios públicos, lo que por ende crea la relación contractual entre las partes aludidas, así como el surgimiento de los derechos y obligaciones que emergen del acuerdo contractual, para cada una de ellas, sin que sea necesaria la suscripción de documento alguno entre las partes.
- M- Por su parte, el artículo 132 de Ley 142 de 1994, determina con respecto al régimen legal del contrato de servicios públicos lo siguiente:





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



“Artículo 132. Régimen legal del contrato de servicios públicos. El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en esta Ley, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada usuario en particular”.

- N- Ahora, en cuanto se refiere a los dispositivos de medida, es de indicar que el artículo 144 ibidem determina que, en las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos, se puede exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, y que es su obligación repararlos o reemplazarlos a satisfacción del prestador cuando su funcionamiento no permita determinar con precisión los consumos o por desarrollo tecnológico de los mismos; sin embargo, no se puede perder de vista que con respecto al control sobre su funcionamiento, el artículo 145 determina lo siguiente:

“Artículo 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.”

- O- Conforme con lo indicado, es claro que corresponde a las partes contractuales adoptar las medidas de precaución, que de manera eficaz eviten la alteración del instrumento de medida, entre las cuales se encuentran aquellas encaminadas a que tal dispositivo no pueda ser objeto de manipulación, por personas ajenas a las partes.





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



En este caso el usuario opto por instalar un candado.

P- El artículo 135 de la Ley 142 de 1994, estipula "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión", norma que de igual forma señala "(...)"

Q- Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos. (...)".

Subrayado fuera de texto; lo que permite colegir que, aunque los prestadores pueden disponer de las conexiones de propiedad de los usuarios, incluyendo en ellas el dispositivo de medición del consumo, ello solamente será procedente cuando cuenten con el consentimiento de los usuarios.

R- Así las cosas, y en referencia a las prerrogativas del prestador para proceder a la suspensión del servicio, es pertinente reiterar que este deberá ceñirse al procedimiento que para el efecto se encuentre establecido en las disposiciones legales y regulatorias, y en las condiciones uniformes del contrato.

S- Se reitera que, en todo caso, el prestador deberá observar el derecho al debido proceso que ampara al usuario. En este orden de ideas, por tal motivo no fue posible suspender el servicio sólo hasta el día 05 de diciembre que se rompió el candado y se retiró el medidor (se anexan ordenes de suspensión)

T- Por lo expuesto anteriormente no es posible acceder al rompimiento de solidaridad, teniendo en cuenta que prevalece el debido proceso del usuario ante la empresa. Por todo lo expuesto anteriormente, se ordena:

U- PRIMERO: Expedir copia de las facturas del 2022, de manera digital.





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



SEGUNDO: SERVICIUDAD E.S.P. no asumirá ninguna responsabilidad por la no suspensión del servicio, teniendo en cuenta que el usuario mantenía con candado el medidor, evitando así la suspensión.

TERCERO: Con respeto a los ajustes en las facturas se confirman los valores facturados para la cuenta N°.819214, el valor actual de la deuda es de \$ 18'197.591, para lo cual se puede acercarse al cubículo de cartera para financiar este valor.

CUARTO: Contra el presente acto administrativo 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, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Que el día (22) de marzo de 2023, el señor RUFINO SANTA COLOMA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN, argumentando lo siguiente:

Se tiene claro porque no suspendieron con anterioridad, pero no hicieron claridad referente al vertimiento ni reliquidación del vertimiento que se nombra tanto en la PQR radica en el mismo mes, como también en el derecho de petición, solicitamos una visita técnica para comprobar finalmente que no existe este vertimiento que vienen cobrando hace meses y se noto que bajo la cantidad de vertimiento, pero debería ser cero por ello esperamos una pronta visita.

Que una vez examinado lo expuesto por el recurrente RUFINO SANTACOLOMA VILLEGAS, se entró a realizar análisis sobre las consideraciones presentadas en el recurso, como las razones expuestas por la entidad referente a los valores facturados del vertimiento que se presentó en la bodega de ubicación bodega 206 plaza de ferias, identificado con la cuenta No. 819214.





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



Frente a lo anterior es necesario que los valores facturados del vertimiento corresponden a los aforos presentados por las empresas que tienen otros medios de abastecimiento, a lo que se conoce en serviciudad como un doble servicio.

Referente al concepto de vertimiento es importante mencionar que el reclamo presentado 33145(1410), teniendo en cuenta que el predio estaba desocupado se reliquido con 0 mts por un valor de \$2.950.059.

Posteriormente para los periodos de febrero y marzo solo se están facturando los valores correspondientes a los cargos fijos correspondiente a un predio desocupado.

Teniendo en cuenta lo anterior no es necesario realizar una segunda visita teniendo en cuenta que solo se están facturando los cargos fijos, no se está facturando consumo.

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.

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.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período 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





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.

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. 1042 del 14 de marzo de 2023, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas al día diecisiete (17) del mes de abril del año Dos mil veintitrés (2023).

MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vo.bo. **JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ.**
Líder de PQRS y Cartera.

