



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



## **RESOLUCIÓN No. 100**

**(FEBRERO 05 DE 2024)**

### **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN"**

"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.

#### **CONSIDERANDO**

- A. El artículo 2 de la ley 142 de 1994 "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones", dispone que el estado intervendrá en los servicios públicos con el fin de garantizar la calidad de vida de los usuarios, la cobertura, la atención de necesidades básicas insatisfechas la prestación continua, ininterrumpida y eficiente, la libertad de competencia y la no utilización abusiva de la posición dominante, y obtención de economías de escalas comprobables entre otras.
- 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 el artículo 2.3.2.2.4.2.108 del Decreto 1077 de 2015 establece los derechos de los usuarios del servicio público de aseo, entre los cuales se destaca el ejercicio de la libre elección del prestador. En caso de que un usuario presente una solicitud de terminación anticipada del contrato, la persona prestadora del servicio debe resolver dicha petición en un plazo de quince (15) días hábiles. La norma advierte que el incumplimiento de esta obligación puede dar lugar a sanciones impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.







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



Vigilado  
Superservicios

- D. Por su parte, el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, consagra los requisitos que deben cumplir los usuarios y/o suscriptores para terminar de forma anticipada el contrato de prestación del servicio público de aseo y es concordante con el artículo 6 de la Resolución CRA 845 de 2018, que Modifica la cláusula 25 "Terminación anticipada del contrato" del Anexo número 1 de la Resolución CRA 778 de 2016.
- E. En atención a su solicitud con radicado No. 385 del 24 de enero de 2024, en la cual ASEOPPLUS S.A.S. E.S.P. obrando en nombre y representación de BONANZA DE LA PRADERA CONJUNTO CERRADO PROPIEDAD HORIZONTAL, identificada con NIT.901.456.216-3 (...) para la presentación de la TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE CONDICIONES DE ASEO Y CELEBRACIÓN DEL ACUERDO DE PAGO con SERVICIUDAD E.S.P. Se proporciona la siguiente respuesta:

Según, el Decreto 1077 de 2015, en su "ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.110. y en concordancia con el Artículo 6 de la Resolución CRA 845 del 2018, que modifica la Cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 que ordena:

"Cláusula 25. Terminación anticipada del contrato. Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.
- Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
- En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el







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



componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo. Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de la terminación.

- Los suscriptores y/o usuarios podrán autorizar por escrito al nuevo prestador para que soliciten la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, cumpliendo en todo caso lo dispuesto en la presente cláusula.

- Con base a las normas anteriores y luego de revisar en la base de dato de la empresa las cuentas pertenecientes al conjunto bonanza de la pradera, que hay un total de 270, de los cuales hay 267, que No se encuentra a paz y salvo y no han acreditado el pago de la última factura del servicio público de aseo.

- Tal y como imperativamente lo expresan las normas anteriormente citadas. Se adjunta la lista de usuarios con facturas adeudadas.

Así mismo, de analizar su petición y anexos, estos no cumplen, con lo establecido, en el Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.2.4.2.110 Terminación anticipada del contrato, en específico el numeral 4: "Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo.

Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación. **Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en esta norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este**







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



Vigilado  
Superservicios

- derecho." (...).** En negrilla y subrayado fuera de texto, para su caso en particular. Ya que, al No anexar ninguna constancia de estar al día en sus pagos, no han acreditado el pago de la última factura del servicio público de aseo, con SERVICIUDAD E.S.P., su petición no es procedente por no cumplir con los requisitos exigidos por la ley, para la desvinculación del servicio de aseo.
- F. Teniendo en cuenta que dicho conjunto residencial es conformado por 272 unidades residenciales de las cuales solo aportaron 03 paz y salvos con fecha de 09 de enero de 2024.
- G. En consecuencia, con lo expuesto anteriormente, lamentamos informarle que no podemos acceder a su solicitud de desvinculación, ya que no cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 6 de la Resolución CRA 845 del 2018, que modifica la Cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015, específicamente en su Artículo 2.3.2.2.4.2.110.

Que el día 29 de enero de 2024 bajo el radicado No. 476, el señor HERNAN ALONSO GIRALDO GOMEZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida, interpuso y sustentó RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN EN CONTRA LA RESOLUCIÓN EMPRESARIAL No. 380 DE 26 DE ENERO DE 2024. TERMINACIÓN CONTRATO ASEO BONANZA DE LA PRADERA CONJUNTO CERRADO PROPIEDAD HORIZONTAL DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA., argumentando lo siguiente:

Que una vez analizada la resolución empresarial a través de la cual se negó el acceso al cambio del prestador del Servicio Público de Aseo, el prestador requerido advierte qué:

"Ya que, al No anexar ninguna constancia de estar al día en sus pagos, no han acreditado el pago de la última factura del servicio público de aseo, con SERVICIUDAD E.S.P., su petición no es procedente por no cumplir con los requisitos exigidos por la ley, para la desvinculación del servicio de aseo".

En ese entendido, se reitera al prestador SERVICIUDAD E.S.P. la suscripción del acuerdo de pago, con el propósito de garantizar las obligaciones pendientes y así ejercer el derecho del usuario a la libre elección del prestador, en cuanto, por medio de una decisión colectiva adoptada en el desarrollo de la Asamblea General de







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



Copropietarios donde se aprobó el cambio del operador del servicio de aseo. En ese mismo entendido, quien ejerce la representación legal de la propiedad horizontal autorizó al mandante ASEO PLUS S.A.S. E.S.P. para que en nombre de la sociedad realizara todas las gestiones necesarias para lograr el cambio del prestador y ejercitar el derecho de Libre Elección del Prestador del Servicio Público. Estando dentro de dichas gestiones la celebración del acuerdo de pago ante el prestador SERVICIUDAD E.S.P. Aun así, el prestador SERVICIUDAD E.S.P. retiene al usuario exponiendo argumentos desvalidos de fundamentación normativa. Aduciendo que según el manual de cartera de la entidad no es procedente la celebración del acuerdo de pago. Desconociendo a todas luces el derecho a la libre elección del prestador manifestándole directamente que su derecho está vedado por voluntad y unilateralidad del prestador requerido, abusando de la posición dominante que ostenta.

En efecto, se solicita al prestador SERVICIUDAD E.S.P. indicar conforme al ciclo de facturación la fecha efectiva de la terminación del contrato de aseo para la totalidad de usuarios de BONANZA DE LA PRADERA CONJUNTO CERRADO PROPIEDAD HORIZONTAL y, la suscripción del título valor.

Sin embargo, el prestador requerido SERVICIUDAD E.S.P. niega a su conveniencia la terminación del contrato de aseo manifestado que la celebración del acuerdo de pago es de la esfera civil y que por dicho motivo no se encuentra obligado a suscribirlo. Dejando al usuario desvalido de herramientas suficientes para lograr la terminación del contrato. Ejerciendo sobre la totalidad de usuarios de la sociedad un acto de posición dominante y limitando el ejercicio de la Libre Elección del Prestador del Servicio de Aseo.

A continuación, se describe la facultad que el representante legal de la propiedad legal otorgó a través del contrato de mandato a ASEO PLUS S.A.S. E.S.P. para su representación en la terminación del contrato de aseo ante SERVICIUDAD E.S.P., facultades dentro de las cuales se encuentra la celebración y suscripción del acuerdo de pago.

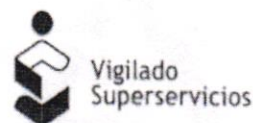
PRIMERA. OBJETO: El presente contrato tiene como objeto ejercer de parte de LOS MANDATARIOS la representación del ejercicio de los derechos del MANDANTE en todos y cada uno de los tramites dispuestos en la Ley 142 de 1994 y en concordancia con el decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.2.2.4.2.110 (MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO) y la resolución 845 de 2018 en su artículo 6 emitida por la CRA, con lo relacionado para la solicitud de







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



terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes con la empresa ATESA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P dentro del servicio público de aseo. (...) 3) para la tramitación del respectivo acuerdo de pago en caso de que hubiere pagos pendientes por realizar, así como la recepción de la expedición del respectivo PAZ Y SALVO tal como lo ha señalado la superintendencia en el concepto SSPD-796 de 2016. (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL).

SERVICIUDAD E.S.P. aduce que, según el manual de cartera de la entidad, solo el propietario o suscriptor del servicio es quien debe celebrar el acuerdo de pago. Argumento que, a todas luces, según consta en el contrato de mandato suscrito por el representante legal de la sociedad, es carente de verdad y realidad para el caso en concreto. Porque si bien el Manual de cartera lo establece, es libertad del mismo suscriptor delegar dicha gestión a un tercero para que en su nombre ejerza dicha representación. Motivo por el cual, se aprecia que la respuesta emitida por SERVICIUDAD E.S.P. es rotundamente abusiva con el usuario.

Con el fin de dar trámite a la solicitud la subgerencia comercial de **SERVICIUDAD E.S.P.** se permite reiterar las siguientes consideraciones:

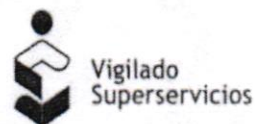
Luego de revisar en la base de datos de la empresa las cuentas pertenecientes al **BONANZA DE LA PRADERA** se encontró que de un total 270 usuarios a los que se les presta el servicio de aseo, hay un total de 180, que NO se encuentra a paz y salvo Se anexa listado de suscriptores y/o usuarios con deuda en el servicio de aseo.

Cod suscriptores	Edad
854724	27
856220	8
855076	7
854726	3





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



854731	3
854791	3
856174	3
854706	2
854714	2
854715	2
854718	2
854720	2
854721	2
854735	2
854741	2
854744	2
854761	2
854769	2
854772	2
854775	2
854776	2
854780	2
854783	2
855063	2
855065	2
855068	2
855078	2
855081	2





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



Vigilado  
Superservicios

855101	2
855122	2
856151	2
856160	2
856167	2
856178	2
856179	2
856181	2
856188	2
856205	2
856209	2
856210	2
856222	2
854708	1
854709	1
854710	1
854711	1
854712	1
854716	1
854722	1
854723	1
854725	1
854728	1
854730	1







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



854732	1
854733	1
854734	1
854737	1
854738	1
854739	1
854740	1
854742	1
854743	1
854746	1
854749	1
854750	1
854751	1
854752	1
854753	1
854755	1
854756	1
854757	1
854758	1
854760	1
854762	1
854765	1
854766	1
854767	1





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



Vigilado  
Superservicios

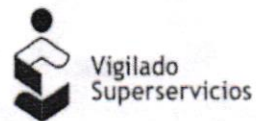
854771	1
854774	1
854781	1
854782	1
854785	1
854787	1
854788	1
854789	1
854794	1
854795	1
855041	1
855042	1
855043	1
855045	1
855049	1
855050	1
855052	1
855054	1
855055	1
855056	1
855057	1
855058	1
855059	1
855062	1







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



855066	1
855067	1
855069	1
855072	1
855086	1
855088	1
855089	1
855090	1
855092	1
855093	1
855095	1
855096	1
855098	1
855100	1
855102	1
855104	1
855105	1
855106	1
855108	1
855109	1
855110	1
855111	1
855112	1
855113	1





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



Vigilado  
Superservicios

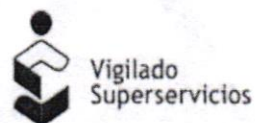
855114	1
855117	1
855118	1
855120	1
855121	1
855123	1
855124	1
855127	1
855129	1
855130	1
856148	1
856149	1
856150	1
856153	1
856154	1
856155	1
856158	1
856159	1
856162	1
856165	1
856168	1
856170	1
856171	1
856176	1







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



856177	1
856180	1
856182	1
856185	1
856186	1
856189	1
856190	1
856191	1
856192	1
856194	1
856195	1
856197	1
856198	1
856200	1
856201	1
856202	1
856203	1
856204	1
856207	1
856211	1
856214	1
856219	1
856221	1
856223	1





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



Vigilado  
Superservicios

856224	1
856226	1
856227	1
856228	1
856229	1
856232	1
856233	1
856235	1

De los 181 predios con deuda en el servicio de aseo, 139 presentan un mes de deuda, 34 predios tienen 2 meses de deuda, 4 predios acumulan 3 meses de deuda, 1 predio tiene 7 meses, otros 8 meses y uno más 27 meses de deuda.

Es fundamental señalar que los acuerdos de pago entre los usuarios, suscriptores o propietarios y las empresas prestadoras de servicios públicos no se rigen por la Ley 142 de 1994, sino por el Código Civil. Por esta razón, no es obligatorio realizarlos. Toda vez que los mismos se deben acreditar al momento de la solicitud y no en el transcurso del proceso, ya que no se adecuarían a los términos exigidos por la Ley.

En respuesta a su solicitud de desvinculación, se procedió a modificar el manual de cartera de SERVICIUDAD E.S.P. para permitir que un tercero pueda solicitar hacerse responsable de las deudas de los suscriptores con respecto al servicio de aseo. Se socializó el manual de cartera para abordar el tema de desvinculación del servicio de aseo y facilitar la generación de acuerdos de pago. Es importante destacar que este acuerdo de pago aplica para los predios con más de 3 meses de deuda en el servicio de aseo.

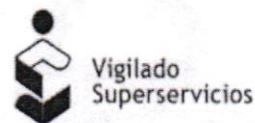
En este contexto, este punto es aplicable solo a 7 cuentas o usuarios que, en total, adeudan \$744,212.00.







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



Código suscriptor	Edad	Deuda
854724	27	\$ 346.214,00
856220	8	\$ 97.374,00
855076	7	\$ 86.332,00
854726	3	\$ 55.386,00
854731	3	\$ 48.094,00
854791	3	\$ 55.415,00
856174	3	\$ 55.397,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 744.212,00</b>

Después de analizar la solicitud de desvinculación para el conjunto BONANZA DE LA PRADERA PH, emitimos la siguiente respuesta:

1. **Desvinculación no procedente:** No podemos acceder a su solicitud de desvinculación debido a que no cumple con los requisitos establecidos por la ley al momento de presentar la solicitud, específicamente, la condición de estar a paz y salvo.
2. **Acuerdo de pago para siete predios:** No obstante, procederemos a realizar un acuerdo de pago para los siete predios que cumplen con los requisitos establecidos en el manual de cartera de SERVICIUDAD E.S.P. El peticionario deberá dirigirse al módulo de cartera para firmar los documentos pertinentes.
3. **Paz y salvo para 90 cuentas al día:** Expediremos el paz y salvo para las 90 cuentas que se encuentran al día en sus pagos hasta el 03/02/2024. Esta acción se realizará de acuerdo con la normatividad vigente, específicamente, el Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015.

Con estas medidas, nuestro objetivo es facilitar el proceso de desvinculación del servicio de aseo, actuando en estricta conformidad con la normativa vigente. Adjuntamos, como evidencia, un listado y las facturas correspondientes de los usuarios con deuda hasta la fecha.





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



Vigilado  
Superservicios

Considerando lo anteriormente expuesto, SERVICIUDAD E.S.P...

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Confirmar lo señalado en el acto administrativo No. 385 del 24 de enero de 2024, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Conceder en subsidio el Recurso de Apelación, remitir copias de lo actuado en primera instancia a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, para su respectivo trámite.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los tres (05) días del mes de febrero del año Dos mil veinticuatro (2024).

**JOSE OMAR TORO TORO**  
Subgerente Comercial y de Mercadeo.

Vºbº:

**JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ.**  
Líder de PQRSD y Cartera.

