

RESOLUCIÓN No. 259
(NOVIEMBRE 12 DE 2024)

“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,

CONSIDERANDO

- A. Que 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 el día 23 de octubre de 2024, el señor HERNAN ALONSO GIRALDO GOMEZ, presento el reclamo con radicado No. 6906, donde solicita:
- D. “1. Dar por terminada la vinculación como usuario del servicio público de aseo con SERVICIUDAD E.S.P. para la cuenta No. 832730, ubicada en la CL 4A TV 2D-65 MZ 3 BG 4 PARQUE IND LA BADEA, del Municipio de Dosquebradas, Risaralda. 2. Con el fin de garantizar el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y poder hacer uso efectivo del derecho a la libre elección de los usuarios anteriormente citados, se solicita a SERVICIUDAD E.S.P. la elaboración del acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo por las obligaciones pendientes y de aquellas que se originen con el trámite, toda vez que, se facultó a ASEO PLUS S.A.S. E.S.P., en calidad de MANDATARIO, en el respectivo mandato con representación para la tramitación del respectivo acuerdo de pago..”
- E. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente:

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 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.

Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación anticipada del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en la norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan el derecho."

Subrayado y en negrilla fuera de texto para su caso en particular.

Con base a las normas anteriores y luego de revisar en la base de dato de la empresa la cuenta N°.832730, 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, lo expresa las normas anteriormente citadas.

Así mismo, de analizar su petición y anexos, estos no cumplen, con lo establecido, en el Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.2.2.4.2.110 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 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.

PUNTO 2.- Con respecto a la solicitud de elaborar un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo.

Es importante informar que, los acuerdos de pagos entre los usuarios, suscriptores o propietarios y las empresas prestadoras de servicio públicos, no

se rigen por la Ley 142 de 1994, si no, por el Código civil, el acuerdo se pacta en forma libre, entre la prestadora y el usuario, por tal motivo no son de obligatoriedad realizarlos.

De igual manera, con el fin de atender su solicitud de desvinculación se procedió a modificar el manual de cartera de la empresa, para que ustedes puedan solicitar hacerse acreedores y responsables de las deudas de los suscriptores con respecto al servicio de aseo.

Por lo cual, se les socializo el manual de cartera para el tema de desvinculación del servicio de aseo y así generar los acuerdos de pago.

Tal y como se le informo, este acuerdo de pago aplica para los predios con más de 3 meses de deuda con respecto al servicio de aseo.

Por consiguiente, para cuenta la N°.832730, no aplica.

Así mismo, el numeral 4 Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.2.2.4.2.110 Terminación anticipada del contrato; hace claridad a:

(...) “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**”.

Subrayado y en negrilla fuera de texto.

Entiéndase, que hace claridad que, si la persona se encuentra a paz y salvo, al momento de la solicitud, pero al darse la desvinculación hay cobros pendientes por servicio prestado del servicio de aseo, en esos casos aplica el acuerdo de pago.

No sobre las deudas que hay y que deben estar al día al momento de la solicitud de desvinculación, como se ha mencionado anteriormente.

Tal y como lo ha expuesto la SSPD, en su Resolución 20248300228375 del 22/05/2024 donde confirma la decisión de la prestadora de no desvincular, por no estar al día en sus pagos; así:

“no supe la carga obligacional relacionada con la expedición de los documentos requeridos por la Ley para efectuar la desvinculación, toda vez que los mismos se deben acreditar al momento de la solicitud y no en el decurso del proceso, ya que

no se adecuarían a los términos exigidos por la Ley, no teniéndose por certificado, el paz y salvo al momento de la solicitud de desvinculación.”

por consiguiente, se ordena:

PRIMERO: Declarar improcedente su petición con respecto a la desvinculación para la cuenta N°.832730, por no cumplir con los requisitos de Ley.

SEGUNDO: No proceder a realizar acuerdos de pago, por no cumplir con el manual de cartera de la empresa.

TERCERO: Contra la solicitud del acuerdo de pago y expedición del paz y salvo, no procede recurso por no estar enmarcado dentro de lo estipulado en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, que trata de los recursos. 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.

- F. Que el día 23 de octubre de 2024, bajo el radicado N°.6937, el señor HERNAN ALONSO GIRALDO GOMEZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No.6906 del 23 de octubre de 2024, mediante el acto administrativo No. 4443 del 23 de octubre de 2024; interpuso y sustento recurso de reposición y en subsidio de apelación, argumentando lo siguiente:

“Ahora, como bien la causal de negación de la terminación del contrato de aseo obedece a “No anexar ninguna constancia de estar al día en sus pagos”, ASEO PLUS S.A.S. E.S.P. se permite adjuntar el certificado de pago y paz y salvo del contrato No.832730, acreditando que a la fecha se encuentra en estado de paz y salvo con el prestador para la procedencia de la terminación del contrato.”

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

G. Sé procedió a verificar la cuenta N°.832730, en el sistema de la empresa, y que fue cancelada el día 23 de octubre de 2024, quedando al día en sus pagos.

Por lo cual y con base, al numeral 4 Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.2.2.4.2.110 Terminación anticipada del contrato; que estipula:

"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 derecho." (...).

En negrilla y subrayado fuera de texto, para su caso en particular.

Por consiguiente, se procederá a realizar la desvinculación del servicio de aseo teniendo en cuenta que el servicio se prestará hasta el día 29 de noviembre de 2024, cuyo cobro se realizará en la factura de impresa entre el 13 al 17 de diciembre de 2024, correspondiente al periodo de noviembre de 2024.

En este orden de ideas la desvinculación procederá a partir del mes de diciembre una vez, que, en el sistema, se verifique que la cuenta anteriormente descrita se encuentra al día en su pago.

Dando así cumplimiento al Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.2.2.4.2.110. numeral 1.

Si a la fecha del 25 de diciembre de 2024, no se han cancelado las respectivas facturas, deberán acercarse a la oficina de SERVICIUDAD E.S.P., al área de servicio al cliente cubículo de cartera, para realizar la respectiva financiación de la deuda pendiente, así poder generar paz y salvo y generar la respectiva desvinculación, tal y como lo ordena Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.2.2.4.2. 110.numeral 4.

Por tal motivo se procederá a informar a los usuarios de la respectiva desvinculación del servicio de aseo.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. REVOCAR el acto administrativo No.4443 del 23 de octubre de 2024, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

ARTICULO SEGUNDO: Proceder a la desvinculación del servicio de aseo desde el mes de diciembre, el cual se factura el periodo de noviembre.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los doce (12) días del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro (2024)



JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.



JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ
Líder de PQRS y Cartera.