



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



RESOLUCIÓN No. 275
(DICIEMBRE 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 14 de noviembre de 2024, el señor FRANCISCO JAVIER VILLADA, presentó un reclamo con radicado No.7493, donde solicita:

“**PRIMERO:** Se solicita la corrección de la facturación del servicio de Aseo - cuenta 822427, y que por concepto de recogida de la basura se liquide la suma total SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL OCHENTA Y OCHO PESOS MLCTE (\$749.088) y no la suma de 94.753.601 (cargo\variable de 3.165.380 más contribución del 50% 1.588.221).”

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente:

Tal como se menciona en el oficio objeto de este reclamo, cuando se proporcionó la información solicitada sobre los costos del servicio especial de recolección, se procedió a revisar el sistema, en el cual efectivamente se registró al usuario como pequeño generador comercial. Se le consultó sobre la cantidad de residuos a recoger, y la respuesta fue que era una cantidad pequeña. Con base en esta información, se calculó el valor aplicable para un pequeño generador comercial, conforme a las tarifas establecidas por la



empresa. Para este tipo de generador, el precio por tonelada es de \$44.064, y si el peso de los residuos era inferior a una tonelada, el cobro se realizaría de manera proporcional.

Esta cotización fue ajustada según la información proporcionada por el usuario, quien indicó que la cantidad de residuos era reducida. Sin embargo, durante el proceso de recolección, el usuario solicitó voluntariamente al conductor asignado realizar varios viajes, lo que resultó en una cantidad total de 17 toneladas, según los registros proporcionados por el relleno sanitario. Esta cantidad modificó las condiciones iniciales de la cotización, ya que el usuario había manifestado previamente que la cantidad de residuos a recoger era pequeña.

Como consecuencia, al momento de la facturación, el usuario pasó a ser clasificado como gran generador, lo que modificó el valor por tonelada cobrada. Es importante destacar que en ningún momento hubo una nueva comunicación por parte del usuario en la que se consultara si el cambio en la cantidad de residuos a disponer afectaría las condiciones de la cotización original. En resumen, las condiciones inicialmente acordadas cambiaron debido a una información incorrecta proporcionada por el usuario.

De acuerdo a lo anterior su solicitud no es procedente. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por la resolución CRA 720 de 2015.

Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la empresa que expidió este acto administrativo y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.

Cualquier inquietud con gusto les será atendida en las oficinas de atención al cliente, o en la subgerencia comercial y podrá comunicarse al teléfono 3322109 extensiones 135 o 3320837.

- E. Que el día 09 de diciembre de 2024, bajo el radicado N°.8000, el señor FRANCISCO JAVIER VILLADA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 7493 del 14 de noviembre de 2024, mediante el acto administrativo No. 4957 del 02 de diciembre de 2024; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa y recurso de Apelación, argumentando lo siguiente:



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



“LA SOLICITUD NO ES PROCEDENTE. El fundamento de la anterior decisión, según SERVICIUDAD E.S.P cuando se proporcionó la información de nuestra parte para contratar el servicio, el funcionario de Serviciudad verifico el costo del servicio especial de recolección y efectivamente la consulta arrojó que nos encontrábamos registrados en su sistema como pequeño generador comercial, y que en razón de ello liquidó la tarifa por tonelada en la suma de \$44.064, ahora, que una vez realizada la operación se contabilizaron 17 toneladas y que en razón a ello tal cantidad modificó las condiciones iniciales de la cotización, variando el valor de la tonelada informada inicialmente.

Solicito, REPONER en todas sus partes la RESPUESTA N°7943 DEL 02 DE DICIEMBRE DE 2024 - OFICIO N°.20241202-4957, la cual resolvió que NO ERA PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN y en su lugar ACCEDER a la corrección de la facturación del servicio de Aseo - cuenta 822427 , y que por concepto de recogida de la basura se liquide la suma total SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$749.088) y NO la suma de \$4.753.601 (cargo variable de 3.165.380 más contribución del 50% 1.588.221), por quedar probado que la información inicial del servicio fue deficitaria y que las condiciones inicial pactadas fueron modificadas de manera unilateral y de manera arbitraria por parte de SERVICIUDAD E.S.P.”

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

- F. Sé procedió a verificar toda la información pertinente con respecto a la información sobre pequeños y grandes productores

Por lo cual nos remitiremos al decreto 1077 del 2015,

“(…)

19. Generador o productor. Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.

“(…)

21. Grandes generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.



30. Pequeños generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.
(...)

40. Residuo sólido. Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. (...) Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

43. Residuo sólido ordinario. Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. (...).

(...) **51. Usuario no residencial.** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo" (...) subrayado fuera de texto para su caso en particular.

De acuerdo con las definiciones transcritas, los generadores o productores son suscriptores y/o usuarios del servicio público de aseo, por cuanto presentan para recolección los residuos que generan. La clasificación de los usuarios se realiza según el tipo de uso de los predios en los que se presta el servicio y la cantidad de residuos generados. Es así como en el servicio público de aseo existen usuarios residenciales y no residenciales y estos últimos se clasifican en Pequeños Generadores cuando presentan para recolección un volumen de residuos inferior a un (1) metro cúbico mensual y Grandes Generadores cuando presentan para recolección residuos en un volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

En este sentido fue que el funcionario de Serviciudad le explicó a usted teniendo en cuenta que al momento de la consulta usted manifestó que era un poco lo que tocaba que recoger, ya que su predio está como pequeño productor.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



Vigilado
Superservicios

Pero al realizar, el aforo extraordinario se encontró que fue de 17 toneladas de residuos sólidos.

Adicionalmente, los usuarios del servicio público de aseo presentan para recolección "Residuos Sólidos" los cuales, cuando no presentan características de peligrosidad, se clasifican en aprovechables y no aprovechables. Por lo anterior, el servicio público de aseo con sus actividades complementarias, gestiona los residuos sólidos ordinarios presentados por los usuarios del servicio y el término Gran Generador aplica a los usuarios no residenciales que presenten un metro cúbico o más de residuos sólidos, sean estos aprovechables o no aprovechables.

En lo que concierne al pago por la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, el numeral 99.9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994 dispone:

"99.9 Los subsidios que otorgue la nación y los departamentos se asignarán, preferiblemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica". (Subrayado fuera de texto original).

Por lo tanto, y en concordancia con el criterio de solidaridad presente en el artículo 367 de la Constitución Política, no existe la posibilidad de exonerar del pago de las tarifas de cualquier servicio público a ningún tipo de usuario.

Con respecto a la contribución del 50%, debe tener presente que el sector comercial se le aplica una contribución del 50%, según lo dicta el acuerdo 030 de diciembre 30 de 2017 del Consejo Municipal de Dosquebradas.

Lo anterior, con el fin de subsidiar el estrato 1 y 2, según lo estipula el acuerdo 030 de diciembre 30 de 2017 del Consejo Municipal de Dosquebradas.

Y en concordancia con los Artículo 99 y 100 de la Ley 142 de 1994, capítulo III de los subsidios.

Por todo lo expuesto anteriormente su recurso de reposición no es procedente.





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



Por tanto, en mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. confirmar el acto administrativo No.4957 del 02 de diciembre de 2024, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.7493, de 14 de noviembre de 2024, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO: Proceder a enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que resuelvan el recurso de Apelación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JOSÉ OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.

JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ
Líder del Proceso de PQRS

