

**RESOLUCIÓN No. 134**

**(MARZO 11 DE 2025)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**

El Subgerente Comercial y de Mercadeo (E) 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 19 de febrero de 2025, el señor HERNAN ALONSO GIRALDO GOMEZ, presento la petición con radicado No. 854, 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. 9578197035, ubicada en MZ 22 CS 7 CAMPESTRE D 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 mediante el acto administrativo 826 de 22 de febrero de 2025, lo siguiente:

Con el fin de dar respuesta a su solicitud con radicado N°.854 del 19 de febrero de 2025, donde solicita:

"desvinculación del servicio de aseo, para el predio con cuenta N°.9578197035".  
(...).

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

20/2

Según, el Decreto 1077 de 2015, en su "ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.110. Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo. Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. presentar solicitud de desvinculación
2. acreditar que va a presentar un nuevo contrato
3. si no va a suscribir un nuevo contrato acreditar otras alternativas no perjudiciales para la comunidad
4. estar a paz y salvo o haber suscrito un convenio de pago.

Luego de revisar en la base de dato de la empresa la cuenta N°.9578197035, donde se pudo verificar que no cumple con todos los requisitos anteriormente citados.

Así mismo, después 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.

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 N°.9578197035, 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°.9578197035, por no cumplir con los requisitos de Ley.

*Handwritten signature*

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.

Esperamos con esto haber atendido oportunamente su solicitud.

- F. Que el día 04 de marzo de 2025, bajo el radicado N°.1147, el señor HERNAN ALONSO GIRALDO GOMEZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 854 del 19 de febrero de 2025, mediante el acto administrativo No. 826 del 25 de febrero de 2025; interpuso y sustento recurso de reposición y en subsidio de apelación, argumentando lo siguiente:

“Una vez analizada la resolución empresarial a través de la cual se negó el acceso al cambio del prestador del Servicio Público de Aseo, SERVICIUDAD E.S.P. advierte qué: “Luego de revisar en la base de dato de la empresa la cuenta N°.9578197035, donde se pudo verificar que no cumple con todos los requisitos anteriormente citados.”. ASEO PLUS S.A.S. E.S.P. en calidad de mandatario del usuario GLORIA ELENA CONTRERAS RESTREPO solicitó la suscripción del acuerdo de pago y expedición del certificado de paz y salvo por los valores adeudados a la fecha de la solicitud de terminación del contrato y fecha final de la prestación del servicio de aseo, sin embargo, el prestador manifiesta que: “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 N°.9578197035, no aplica. 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.”. Consideración respecto de la cual ASEO PLUS S.A.S. E.S.P. se encuentra inconforme, toda vez que, la normatividad reglamentaria del sector es clara al indicar que la terminación del contrato se podrá dar por constancia de pago

24/2

y/o acuerdo de pago suscrito con el prestador. En dicho entendido, SERVICIUDAD E.S.P. se encuentra aplicando la normatividad de manera errónea, extralimitando sus facultades como prestador, toda vez que, reglamenta unilateralmente la suscripción del acuerdo de pago impidiendo la terminación del contrato. Adicionalmente, el usuario identificado con contrato No. 9578197035 del predio ubicado en la dirección MZ 22 CS 7 CAMPESTRE D, se encontraba a PAZ Y SALVO a la fecha de la solicitud de terminación del contrato presentado el día 18 DE FEBRERO DE 2025. Obsérvese el comprobante de pago.

A través del presente escrito se requiere nuevamente la prestadora SERVICIUDAD E.S.P. para que se manifiesta de fondo respecto la improcedencia de la celebración del acuerdo de pago en el marco de la Terminación Anticipada del Contrato de Condiciones Uniformes de Aseo. Considerando que es una prerrogativa otorgada por la Ley del Servicio Público Domiciliario al usuario del servicio para finalizar la relación contractual."

Y hace la siguiente petición:

"1. Dar por terminada la vinculación como usuario del servicio público de aseo de SERVICIUDAD E.S.P. para el contrato de aseo No. 9578197035 del usuario y mandante GLORIA ELENA CONTRERAS RESTREPO ubicado en la dirección MZ 22 CS 7 CAMPESTRE D del Municipio de Dosquebradas, Risaralda.

2. Solicito en nombre de mi mandante, la suscripción del acuerdo de pago, por las obligaciones pendientes y de aquellas que se originen en el trámite empresarial, toda vez que, se facultó a ASEO PLUS S.A.S. E.S.P., en calidad de MANDATARIO, en el respectivo mandato con representación en el numeral TERCERO del ALCANCE, la tramitación del respectivo acuerdo de pago.

3. Expedir el respectivo paz y salvo a la fecha de radicada la solicitud inicial de Terminación del Contrato de Aseo para el contrato de aseo No. 9578197035 del suscriptor GLORIA ELENA CONTRERAS RESTREPO."

G. Con el fin de dar trámite al recurso de reposición la subgerencia comercial de **SERVICIUDAD E.S.P.**, Se permite hacer las siguientes consideraciones:

Sé procedió a verificar la cuenta N°.9578197035, en el sistema de la empresa, y se pudo verificar que para la fecha de la solicitud del 19 de febrero de 2025 no se encontraba al día en sus pagos, anexaron la factura correspondiente al periodo de enero que se encontraba al día o cancelada,



en ese orden de ideas, al momento de presentar y sustentar este recurso, presentaban una factura por pagar por valor de \$91.850 pesos. Por consiguiente, no se encontraban al día en sus pagos tal y como usted lo manifiesta, no cumpliendo con las normas establecidas para solicitar la desvinculación del servicio de aseo.

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

24/2

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°.9578197035 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, después 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.

Solo anexaron la factura correspondiente al periodo de enero, al momento de presentar esta solicitud no se encuentran a paz y salvo en los pagos correspondientes.

Con respecto al punto 2 y punto 3, estos son improcedentes dentro de recurso de reposición por que el objeto de reclamación debe estar inmerso dentro de los eventos consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. El inciso primero del artículo 154 de la ley 142 de 1994 dispone: "De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. **Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.**"

(Subrayado y negrilla fuera de texto);

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

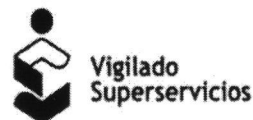
### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Confirmar el acto administrativo No.826 del 25 de febrero de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.





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



**ARTÍCULO SEGUNDO:** Declarar improcedente el recurso de reposición para el punto 2 realizar un acuerdo de pago y el punto 3 realizar el respectivo paz y salvo, para la cuenta N°.9578197035.

**ARTÍCULO TERCERO:** Proceder a dar trámite de Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los doce (11) días del mes de marzo del año dos mil veinticinco (2025)

**DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO**  
Subgerente comercial y de Mercadeo (E)

Vo.Bo.

**JAIME HERNANDO VALENCIA GONZÁLEZ**  
Líder del Proceso de PQRS

**JUAN CARLOS VALENCIA ALVAREZ**  
Técnico Grado 3 de PQRS



cc/e