

RESOLUCIÓN No.156

(MAYO 06 DE 2025)

“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 26 de marzo de 2025, los señores COLJETEX SA, presentó un reclamo con radicado No.1628, donde solicita:

“solicitamos de manera comedida se revise el caso y se adopten las medidas necesarias para que continúe el cobro del servicio de aseo de manera proporcional y acorde con los cobros anteriores a este, desde luego, con los incrementos y ajustes de la Comisión de regulación.”

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el radicado No.20250407-1547-I:

Con el fin de atender la reclamación presentada el día 26 de marzo 2025, con radicado N°.1628, donde solicita:

“solicitamos de manera comedida se revise el caso y se adopten las medidas necesarias para que continúe el cobro del servicio de aseo de manera proporcional y acorde con los cobros anteriores a este, desde luego, con los incrementos y ajustes de la Comisión de regulación”



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



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

Sé revisó en la base de datos de la empresa la cuenta N°.9579106460, donde se pudo verificar que dicha cuenta fue reportada durante los periodos de octubre, noviembre y diciembre con novedad 44, que es predio desocupado, que para el periodo de enero fue reportada con novedad 80, que es predio ocupado.

Por consiguiente, al estar ocupado se generan los cobros a los que haya lugar, teniendo en cuenta las normas vigentes, en este caso, lo dispuesto en el parágrafo del artículo 2.3.2.2.4.1.98. del Decreto 1077 de 2015, y en concordancia con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – (CRA): que tiene la función de definir el valor máximo a cobrar por concepto del servicio público de aseo a inmuebles desocupados, siendo indispensable para acceder a esta tarifa, que se acredite la desocupación del inmueble según los requisitos establecidos por la misma entidad; quien expidió la Resolución CRA 720 de 2015 que fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, en su artículo 5.3.2.3.7. y que se usa para realizar dicho cobro.

Con base a lo anterior se han venido realizando los cobros en el predio objeto de reclamación.

Ahora bien, teniendo en cuenta el parágrafo de Artículo 2 del Decreto 302 del 2000, donde estipula que es responsabilidad del usuario o suscriptor informar a la prestadora cualquier cambio en el uso del inmueble; usted deberá solicitar un aforo para el servicio de aseo, con el fin de modificar la tarifa aplicada.

De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece que:

"la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario",

así como con los artículos 109, numeral 9, y 110, numeral 2, del Decreto 2981 de 2013, que regulan los "derechos y deberes del usuario del servicio de aseo"

Por todo lo expuesto anteriormente, y con base en la Ley 142 de 1994 en su 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





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



disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Y de igual manera con el numeral 1 del Artículo 9 de la misma Ley que reza: "DERECHO DE LOS USUARIOS. 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

Su reclamación no es procedente, y por tal motivo se ordena:

PRIMERO: Confirmar los valores facturados del servicio de aseo, para la cuenta N°.9579106460.

SEGUNDO: 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.

E. Que el día 09 de abril de 2025, bajo el radicado N°.2006, el señor GERMAN ALONSO HOYOS VÉLEZ, representante legal; ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No.1628 del 26 de marzo de 2025, mediante el acto administrativo No.1547 del 07 de abril de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

"De acuerdo a la respuesta dada por ustedes al radicado No. 1628 el día 7 de abril de 2025, nos permitimos manifestar nuestra inconformidad al respecto, ya que dicha decisión se tomó basados en la ley y en ningún momento se dirigen a la bodega a revisar la cantidad de basuras que se genera, ya que la cantidad no da para el cobro tan alto que están realizando, tenemos conocimiento que la bodega estaba desocupada pero la diferencia es abismal, esta solicitud se hace para cuenta No. 9579106460, la Bodega





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



ubicada en la calle 10 No. 18-A-07 bodega 1 la popa. Creemos que lo más normal es que se hayan dirigido a la bodega a revisar la cantidad de basura, y no una respuesta donde vulneran los derechos de los usuarios, como quien dice para que se cansen de solicitar la revisión y sigan pagando lo que se cobra."

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

- F. Por ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado, es nuestra obligación y deber regirnos por las normas y leyes que rigen los servicios públicos domiciliarios, so pena de incurrir en una falta grave para la empresa, teniendo en cuenta que somos una empresa vigilada y regulada, por varias entidades gubernamentales.

Con respecto a la visita, en la respuesta se le informó que debían solicitar un nuevo aforo con el fin de modificar la tarifa aplicada, lo cual a la fecha no lo han realizado.

En este orden de ideas, así se hubiera realizado la visita al predio, en el momento de la solicitud inicial, no se hubiera podido realizar ningún cambio en la facturación.

Teniendo en cuenta, que, para generar cambio tarifario en las facturas, se deben tener fundamentos de hecho y en derecho para el cambio en los valores de la factura.

Por lo cual, nuestras respuestas siempre están basadas y con fundamentos en las Normas y Leyes que rigen los servicios públicos domiciliarios.

Por consiguiente, ustedes como usuarios deben de solicitar el aforo, para realizar el cambio en la factura.

Pero en este caso, SERVICIUDAD E.S.P; procederá a realizar un aforo ordinario, según lo estipulado en la resolución CRA 721 del 2003, en su Artículo 1; 1.2.1.1, definiciones, así:

"Aforo ordinario de aseo. Es el realizado de oficio por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al período anterior."





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



Se procederá a realizar el aforo a partir de la semana del 12 de mayo de 2025.

Por todo lo expuesto anteriormente su recurso de reposición no es procedente; en mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Confirmar el acto administrativo No.1547 del 07 de abril de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.1628, de 26 de marzo de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO. Realizar un aforo ordinario de aseo, a partir de la semana del 12 de mayo de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los seis (06) días del mes de mayo del año dos mil veinticinco (2025)


JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

Vo.Bo.


JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ
Líder del Proceso de PQRS

