



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



**RESOLUCIÓN No.225
(AGOSTO 21 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 21 de julio de 2025, el señor VICTOR ANTONIO BACCA LAMUS, presentó un reclamo escrito el cual se radicó con el No.3871, donde solicita:

“Se exonere del cobro del servicio de aseo durante los próximos tres (3) meses, a la Cuenta: 824732”
- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el acto administrativo N°.3812 del 28 de julio de 2025:

SERVICIUDAD E.S.P. se permite informar que: se revisa en el sistema comercial de la empresa la cuenta N°824732, de la cual se puede verificar que cuanta con uso comercial.

Para dar respuesta a su petición se envía a realizar visita con acta N°23457(38188) la cual la realiza el funcionario: Hernando cardona el cual en sus observaciones manifiesta: antena con equipo electrónico, en el predio no vive nadie, el medidor sella y registra normal, Lectura 36.





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



De lo anterior nos permitimos informar lo siguiente: Que el medidor para los meses anteriores ha registrado un consumo normal y constante en los periodos recientes, lo cual indica presencia de actividad, por mínima que sea en el establecimiento.

La facturación del servicio de aseo: La tarifa de aseo se liquida con base en el consumo reportado por el medidor, en conjunto con el uso del predio y el estrato asignado. Así mismo, se aclara que los cargos por concepto de aseo no son exonerables, de conformidad con lo dispuesto en el marco regulatorio vigente, especialmente teniendo en cuenta el consumo activo en el predio y la clasificación comercial de la cuenta.

Lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 25 del Decreto 1713 de 2002 que dispone: "Artículo 125. De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros: 1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley." Al respecto la misma norma en su artículo primero define así el Servicio ordinario de aseo. Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

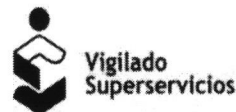
Para el punto en el cual se hace referencia al predio desocupado se puede determinar lo siguiente: para poder obtener la observación de predio desocupado es necesario tener en cuenta lo ordenado por: la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), expidió la Resolución CRA 720 de 2015 que fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, cuyo artículo 5.3.2.3.7. señala lo siguiente: "Artículo 5.3.2.3.7. Inmuebles desocupados. A /os inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el artículo 5.3.2.3.1 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNAu,z=0, 7ViA=0, TRRA=0).

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio





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



la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo interior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo. Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en el presente Título.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo”.

Por lo anterior se puede determinar que:

PRIMERO: No procede la exoneración del cobro del servicio de aseo solicitado para la cuenta No. 824732.

SEGUNDO: Se confirman los valores para la cuenta N°824732, por prestación de servicios. Contra la presente resolución 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 resolución.

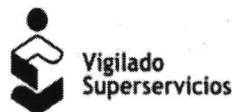
Esperamos con esto haber atendido oportunamente su solicitud.

- E. Que el día 01 de agosto de 2025, bajo el radicado N°.4075, el señor VICTOR ANTONIO BACCA LAMUS, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No.3871, del 21 de julio de 2025; mediante el acto administrativo N°.3512 del 28 de julio de 2025 interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:





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



"Reiteramos lo expuesto en decisión inicial, en los inmuebles facturados a través de la cuenta 824732, como bien indica en su visita de inspección se albergan equipos técnicos denominados "FUENTE HFC", los cuales corresponden a un tipo de red de banda ancha que utiliza fibra óptica y cable coaxial, así como Antenas y HUB o Centrales, y son utilizados por la empresa para la prestación de servicios de internet y televisión. Estos equipos son esenciales para el desarrollo del objeto comercial de la empresa.

Se REVOQUE la decisión N°3871 del 28 de julio del 2025 y se proceda a inactivar la cuenta y posteriormente proceda a realizar la devolución y/o abono de los dineros recaudados con ocasión del cobro del servicio de aseo."

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 controlada, por varias entidades gubernamentales.

Ustedes solicitan que se reajuste la factura por predio desocupado, pero hay tener en cuenta, ¿Qué es un inmueble desocupado?

Un inmueble se considera desocupado cuando, a pesar de estar en condiciones de recibir un servicio, está deshabitado o no se realiza en él ninguna actividad comercial, industrial u otra.

Y como usted lo manifiesta:

"se albergan equipos técnicos denominados "FUENTE HFC", los cuales corresponden a un tipo de red de banda ancha que utiliza fibra óptica y cable coaxial, así como Antenas y HUB o Centrales, y son utilizados por la empresa para la prestación de servicios de internet y televisión. Estos equipos son esenciales para el desarrollo del objeto comercial de la empresa."

Es una actividad netamente con beneficio comercial.

De igual manera, hay consumo de acueducto de 5m³, en la Resolución CRA 720 de 2015 que fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, cuyo artículo 5.3.2.3.7. señala lo siguiente:





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



En su párrafo:

Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.

En este orden de ideas, su predio no aplica para lo dispuesto en el Artículo antes mencionado.

Con lo anterior, damos respuesta de fondo y en derecho al Recurso de Reposición.

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 N°.3512 del 28 de julio de 2025, mediante el cual se le dio respuesta al reclamo radicado con el N°.3871 del 28 de julio de 2025.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los veintiún (21) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025)


JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo





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



Vigilado
Superservicios


JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ
Líder del Proceso de PQRS

Proyectó: **Fernain Antonio Peláez Cruz**-Técnico Grado1

