

**RESOLUCIÓN No.183  
(JUNIO 03 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 27 de marzo de 2025, la señora NATALIA SERNA RUIZ, presentó un reclamo con radicado No.1735, donde solicita:

*"1. DE FORMA RESPETUOSAYALA MAYOR BREVEDAD INACTIVAR LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE LA CUENTA 865453.  
2. REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DE LOS VALORES PAGADOS POR LA CUENTA 865453.  
3. ENVIAR ELEMENTO MATERIAL PROBATORIO QUE CERTIFIQUE LA PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO QUE HA PRESTADO SERVICIUDAD E.S.P. EN BENEFICIO DEL PARQUE RESIDENCIAL LOS MOLINOS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS. (FOTOGRAFÍAS CON POSICIONAMIENTO SATELITAL EN GPS)  
4. ENVIAR COPIA DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ASEO CELEBRADO Y FIRMADO CON LA COPROPIEDAD."*

- D. Por lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** amplió los términos mediante el radicado 1754-I del 22/04/2025, teniendo en cuenta el análisis que se debía realizar para dar una respuesta de fondo a lo petitionado.



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



E. Para el día 14 de mayo de 2025, se emitió la respuesta mediante el acto administrativo N°.2231, donde se expone lo siguiente:

*"Con el fin de atender su reclamo con radicado N°1735, presentado el día 27 de marzo de 2025, al cual se le había ampliado los términos mediante el oficio N°1754 del 22/04/2025; donde solicita:*

*"1. DE FORMA RESPETUOSA Y A LA MAYOR BREVEDAD INACTIVAR LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE LA CUENTA 865453.*

*2. REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DE LOS VALORES PAGADOS POR LA CUENTA 865453.*

*3. ENVIAR ELEMENTO MATERIAL PROBATORIO QUE CERTIFIQUE LA PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO QUE HA PRESTADO SERVICIUDAD E.S.P. EN BENEFICIO DEL PARQUE RESIDENCIAL LOS MOLINOS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS. (FOTOGRAFÍAS CON POSICIONAMIENTO SATELITAL EN GPS)*

*4. ENVIAR COPIA DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ASEO CELEBRADO Y FIRMADO CON LA COPROPIEDAD."*

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

*Se revisó en la base de datos de la empresa la cuenta N°.865453, donde se pudo verificar que a la fecha la copropiedad no ha solicitado, la desvinculación del servicio de aseo, teniendo en cuenta que, en relación de los servicios públicos domiciliarios en los bienes inmuebles privados, en principio será el usuario o suscriptor quien tendrá la titularidad y legitimidad para ejercer los derechos contemplados en el Artículo 9 de la Ley 142 de 1994.*

*Sin embargo, teniendo en cuenta que la propiedad horizontal, la cual, se rige por su propio reglamento, también puede definir asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados, se deberá acudir a las disposiciones legales de la propiedad horizontal y a los reglamentos respectivos para verificar las reglas aplicables a los servicios públicos domiciliarios.*

*Es por esto, que, sobre las decisiones tomadas por la asamblea general, el artículo el artículo 47 de la Ley 675 de 2001 fijó los siguientes criterios: "Artículo 47. Actas. Las decisiones de la asamblea se harán constar en actas firmadas por el presidente y el secretario de la misma, en las cuales deberá indicarse si es ordinaria o*







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



*extraordinaria, además la forma de la convocatoria, orden del día, nombre y calidad de los asistentes, su unidad privada y su respectivo coeficiente, y los votos emitidos en cada caso (...)"*

*Así las cosas, las decisiones que se adopten en las asambleas deberán constar en actas que deben cumplir con los requisitos señalados, las decisiones en ella contenidas serán de obligatorio cumplimiento de conformidad con el tercer inciso del artículo 37 de la Ley 675 de 2001.*

*En este orden de ideas, no hay una solicitud por parte de la PH, de solicitud de desvinculación del servicio de aseo.*

*Es importante aclarar, que cuando solicitaron la desvinculación del servicio de aseo en la fecha del 12 marzo de 2024, solo se tenía como usuario la cuenta del 857436, ya que el constructor no había realizado entrega parcial o de la obra finalizada.*

*Teniendo en cuenta que el convenio de disponibilidad para servicios públicos domiciliarios 04 de 2023, y estos son acueducto, alcantarillado y aseo.*

*Los cuales se comienzan a facturar al momento de hacer entrega parcial o total de la obra.*

*Igualmente, al hacer la solicitud de desvinculación para una PH, esta debe cumplir unos parámetros, tal y como se el informo al inicio del escrito, y debe de ser solicitado por el representa legal, después de haberse aprobado en asamblea general, cosa que no sucedió en el caso anterior.*

*Con esto le damos respuesta a los **puntos 1 y 2**, por lo cual no es procedente, atender de manera positiva dichas solicitudes.*

*Es importante informar que, con respecto a esto, el usuario del predio ubicado en la CRA 23 N°.57-16 ap. 1002 P.R LOS MOLINOS, identificado con la matricula o cuenta N°.865275, presento la misma reclamación, e interpuso recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que, quienes mediante la Resolución N°.SSPD.20258300190635 del 29/04/2025, resolvieron a favor de la prestadora, así:*

*"1. El señor Juan David Pardo Leal, presentó a la empresa, solicitud de desvinculación de la prestación del servicio público de aseo y devolución de los rubros pagados bajo este, para el predio ubicado en la CR 23 No. 57 – 16 Tr 1 Ap*







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



Vigilado  
Superservicios

1002 de Dosquebradas (Risaralda), bajo contrato 865275 (Folio 01), teniéndose por probada la voluntad e intención de desvincularse de la prestación del servicio.

La prestadora en la decisión recurrida, no accede a lo solicitado enunciando que, se actúa a nombre de una copropiedad, para lo cual no se tiene cumplido y acreditada la calidad otorgada para estos eventos, incumpliendo lo estipulado por la Ley para estos eventos, siendo de aceptación para esta dependencia dicho argumento, toda vez de las intervenciones de la parte recurrente, se infiere que interviene a nombre del Parque Residencial Los Molinos y sus usuarios, sin acreditarse debidamente la calidad de mandatario, representante legal o autorizado por la Asamblea de Copropietarios, que encargare dicha acción ante la prestadora, no siendo permitida una agencia oficiosa o autónoma, por la normatividad previamente esbozada.

De los argumentos allegados en el escrito de disenso por parte del recurrente, no se puede elucubrar ni sanear dicho yerro formal, además que, de los elementos allegados a folios 10 – 15, no se infiere tal calidad o autorización, toda vez son certificantes de la representación legal de una persona jurídica distinta al usuario titular en el contrato 865275, por cuanto no es idónea para determinar legitimidad para el caso a autos.

Es claro el artículo 2.3.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, en su numeral 1, determinar como requisito que, quien solicite la desvinculación ante la prestadora, oficie como suscriptor o usuario y en caso de representación, acredite dicha calidad, lo cual no está debidamente probado en el presente, por cuanto ante esta falencia e incumplimiento cabal de dicha exigencia la pretensión esta llamada a fenecer y se hace innecesario continuar con el análisis de los demás tópicos requeridos por la Ley y el contrato de condiciones uniformes.

Cabe anotar que, la prestadora está amparando esta negación por circunstancias de la copropiedad saneables, dejando abierta la posibilidad de que, al momento de cumplir con las exigencias de la normatividad en la materia, puede efectuar una nueva solicitud del mismo, absolviendo el debido proceso para estos eventos.

Es por lo que una vez analizado el material probatorio aportado al expediente y compendiándolo con lo sustentado como norma de aplicación para esta negación de terminación del contrato, esta dependencia encuentra que le asiste la razón a la empresa prestadora, pues según lo aportado al legajo, da cuenta de manera clara y concisa, apoyado en la norma, que el predio solicitado en desvinculación, no cumple con las exigencias requeridas para el mismo, siendo su actuar oportuno y no generando causales para su modificación.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos la decisión número 20250205-483-I del 05 de febrero de 2025, debe ser confirmada, toda vez el actuar de la prestadora, ha





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



*sido ajustado a lo exigido por la Ley para estos eventos, de acuerdo a las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.*

*En mérito de lo anteriormente expuesto, esta dependencia*

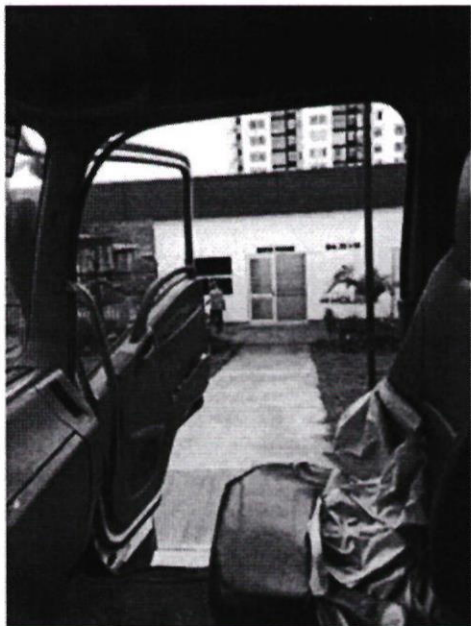
**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** CONFIRMAR la decisión número 20250205-483-I del 05 de febrero de 2025, proferida por la prestadora Serviciudad E.S.P. Empresa Industrial Y Comercial Del Estado, de conformidad con lo esgrimido en la parte motiva de esta resolución." (...)

**Para el punto 3:**

latitud	longitud	altura
4.8387817	-75.6605029	1488.130737

<https://www.google.com/maps?q=4.8387817,-75.6605029>



*Punto 4 de anexa copia del contrato de condiciones uniformes de aseo.*







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



*Por todo lo expuesto anteriormente, no es posible acceder a su solicitud con respecto a los puntos 1 Y 2, y por lo cual, SERCIUDAD E.S.P.*

**RESUELVE:**

*PRIMERO: Declarar improcedente su reclamación con respecto a los puntos 1 y 2.*

*SEGUNDO: Se accede a su solicitud del punto 3 y 4.*

*TERCERO: 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 21 de mayo de 2025, bajo el radicado N°.2788, la señora NATALIA SERNA RUIZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No.1735 del 27 de marzo de 2025, mediante el acto administrativo No.2231 del 14 de mayo de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

**"RECURSO REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN CONTRA LA RESOLUCIÓN No. 20250205-483-I PROFERIDA POR SERVICIUDAD E.S.P. E.I.C.E. EL DÍA 14 DE MAYO DE 2025.**

**Natalia Serna Ruiz suscriptora del contrato de acueducto y alcantarillado No. 865453 del predio ubicado en la dirección CR 23 57 16 TR 2 LOS MOLINOS del Municipio de Dosquebradas, interpongo RECURSO REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN ANTE LA SSPD EN CONTRA LA RESOLUCIÓN No. 20250205-483-I PROFERIDA POR SERVICIUDAD E.S.P. E.I.C.E. EL DÍA 14 DE MAYO DE 2025, considerando las razones por las cuales el prestador decide desfavorablemente la solicitud inicial."**





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



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

G. Luego de realizar un análisis detallado de los argumentos expuestos en la sustentación del recurso interpuesto, se concluye que no se evidencia una situación fáctica o jurídica diferente a la planteada en la petición inicial. Por el contrario, el recurrente hace referencia a una actuación distinta de aquella que constituye el objeto del acto administrativo cuestionado, lo cual resulta improcedente en el marco del recurso presentado.

En consecuencia, se declara improcedente el recurso de reposición interpuesto, y se concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Cabe precisar que la actuación administrativa que motiva el presente recurso de reposición —y en subsidio el de apelación— corresponde al acto administrativo identificado con el número 20250205-483-I, emitido con fecha 5 de febrero de 2025. No obstante, se advierte que dicho acto administrativo ya fue objeto de recurso de reposición y apelación, conforme consta en el Radicado N°.20258301211682 del 26 de marzo de 2025, el cual fue dirigido ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su resolución, la cual fue emitida el día 29 de abril de 2025, con el N°.SSPD 20258300190635 del 29/04/2025.

En virtud de lo anterior, y con fundamento en los hechos y consideraciones expuestas, se concluye que el recurso de reposición no resulta procedente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Confirmar el acto administrativo No.2231 del 14 de mayo de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.1735, de 27 de marzo de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Conceder el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.







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



## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los tres (03) días del mes de junio 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

