

**RESOLUCIÓN No.186
(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 21 de mayo de 2025, el señor HUGO MAURICIO ANGULO QUIROGA, presentó un Recurso con radicado No.2785, donde solicita:

"Como usuario del servicio certifico que aseo plus es el prestador del servicio, Serviudad nunca ha prestado el servicio, por lo cual no debería facturar."

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

- D. Para dar una respuesta a su solicitud de recurso, debemos tener en cuenta las normas vigentes al respecto.

Teniendo cuenta la Ley 1437 del 2011, en sus Artículos 77 y 78, que estipulan lo siguiente:

“ARTÍCULO 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio. (...)

ARTÍCULO 78. *Rechazo del recurso.* Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Subrayado y en negrilla fuera de texto para su caso en particular.

En este orden de ideas, Otro de los requisitos de procedibilidad del recurso es el concerniente a su sustentación, siendo una obligación del recurrente explicar las razones de hecho y derecho que motivan su inconformidad con la decisión adoptada por el prestador, además de indicar lo que pretende con su interposición, es decir, si lo buscado es que se aclare, que se modifique, que se adicione o que se revoque la decisión.

Lo cual usted no hizo; ni anexo algún escrito, donde realizara dicho sustento o razones que motivaran su inconformidad.

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

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE



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



ARTÍCULO PRIMERO. rechazar el recurso, por no estar debidamente sustentado, es decir, no basta con decir que se recurre la decisión, además es menester indicar cuáles son las razones por las que a juicio del usuario esta debe ser revisada y modificada.

ARTÍCULO SEGUNDO. Contra el presente acto administrativo procede el recurso de queja, directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente comunicado.

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

