

**RESOLUCIÓN No.209
(JULIO 23 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 10 de julio de 2025, la señora ESMERALDA MARÍA JIMÉNEZ ECHEVERRY, presentó un reclamo escrito el cual se radicó con el No.3728, donde solicita:

“Solicito se me liquide y abone el saldo a favor acumulado por los importes facturados y pagados durante los últimos 10 meses en la factura de agua-aseo y alcantarillado de las cuentas 9578227100 y 851607 del predio ubicado en la carrera 21 número 118-(B y bajos del Barrio la Aurora -Dosquebradas, El 4 de julio de los presentes realice este reclamo en sus oficinas y sólo afectaron un insignificante descuento a la factura emitida el 27/06 del documento # 273654070. Por tal motivo solicito se me liquide por escrito el valor que por ley tengo derecho a que se abone a las facturas venideras”

- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió lo siguiente mediante el radicado No.20250714-3283-I:

Para dar respuesta a su petición No. 3728, se revisa en el sistema comercial de la empresa las cuentas No. 9578227100 y 815607, de lo cual se pudo concluir: Para la cuenta N°815607, se le informa que cuenta con los servicios de alcantarillado y aseo, en los cuales solo se le está cobrando el cargo fijo,

tal y como lo estipula el Artículo 90, numeral 90.2, de la Ley 142 de 1994, que establece:

“ARTÍCULO 90. ELEMENTOS DE LAS FÓRMULAS DE TARIFAS. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos: 90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio; 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo con definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Para la cuenta N°9578227100, se le informa que, mediante reclamo verbal realizado en las instalaciones de nuestra empresa con N°38106 del 07 de julio de 2025, en el cual manifiesta que el predio está desocupado y anexa factura de energía, dicha reclamación fue procedente, y se le reliquidaron los periodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio con 0 m³ en los servicios de acueducto y alcantarillado.

Lo anterior, con base en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, inciso 3, el cual establece: “El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”

(Subrayo en negrilla para su caso.)

Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se sanciona la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa, para que no permanezca de manera indefinida en la incertidumbre de si el usuario discutirá o no el valor de los servicios facturados en un periodo determinado, según lo

establece la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su concepto SSPD-OJ2007-314.

Por lo anterior expuesto, su reclamación no es procedente. 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 16 de julio de 2025, bajo el radicado N°.3814, la señora ESMERALDA MARÍA JIMÉNES ECHEVERRY, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No.3728 del 10 de julio de 2025, mediante el acto administrativo No.3283 del 17 de julio de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

“Solicito se me liquide y abone el saldo a favor acumulado por los importes facturados y pagados en los últimos 5 meses en la factura de agua de la cuenta 9578221700 del predio ubicado en la carrera 21 número 118-08 y bajos del Barrio la Aurora -Dosquebradas- Y que según su comunicado del 14/07 tengo derecho por ley.

información además que me fue suministrada en sus oficinas e l 4 de julio cuando realice este reclamo, donde sólo me afectaron un descuento a la última factura emitida el 27/06 documento # 27365y'07o. Pero no sobre las 4 facturas anteriores a las que tengo derecho a reclamar el mayor valor facturado.

El asesor que me atendió me informo que tenía derecho a un descuento de 30.000 mil pesos mensuales por los últimos 5 meses (es decir que cuento con un saldo a favor de 150.000 mil pesos). Pero sólo realizó el ajuste a la última factura emitida el 2706. Por tal motivo solicito se me liquide por escrito el valor que por ley tengo derecho y que este se abone a las facturas venideras.”

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 como s una empresa vigilada y regulada, por varias entidades gubernamentales.

Por tal motivo, al revisar su petición inicial se pudo establecer que dicha reclamación ya fue atendida, tal y como se le informo mediante la respuesta al radicado N°.3728, en oficio del 17 de julio de 2025; mediante el reclamo verbal N°.38106 interpuesto por usted el día 07 de julio de 2025, el cual se dio respuesta favorable generando la reliquidación de los periodos desde febrero hasta junio, por un valor de \$150.797pesos, por lo cual se le generó una factura para el periodo de junio por valor de \$12.421, correspondiente a los cargos fijos, los cuales no son sujeto de descuento.

Ahora bien, tiene un saldo a favor por valor de \$112.468pesos, para descontar en las próximas facturas, teniendo en cuenta que el valor de la factura pendiente no daba para realizar el descuento total del reajuste.

En este orden de ideas, este recurso de reposición no puede ser atendido favorablemente, teniendo en cuenta que ya se realizaron los ajustes de los últimos 5 meses que ordena el Artículo 154 en su tercer párrafo de la Ley 142 de 1994.

De otra parte, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo del artículo 2.3.2.2.4.1.98. del Decreto 1077 de 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA 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.

Y en cumplimiento de la norma mencionada, la Comisión de Regulación expidió la Resolución CRA 720 de 2015 que fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, cuyo artículo 5.3.2.3.7.

Y que en los estados de desocupación del inmueble los cargos fijos se continuarán facturando y deben ser cancelados mensualmente para evitar acumulaciones de facturas conforme a la Ley 142 de 1994 en su artículo 90.2, un cargo fijo refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario.

Por lo anterior, los descuentos por predio desocupado correspondientes a la cuenta N°.9578227100, ya fueron realizados conforme a las normas citadas

anteriormente, en el reclamo presentado por usted de forma presencial el día 07 de julio con el N°.38106

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.3283 del 17 de julio de 2025, mediante el cual se dio respuesta al reclamo inicial N°.3728, del 10 de julio de 2025, por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO. Se procede a dar tramite al Recurso de Apelación y se enviara el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para su respectivo análisis.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los veintitrés (23) días del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025)

JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente comercial y de Mercadeo

JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ
Líder del Proceso de PQRS

Proyectó: Fernain Antonio Pelaez Cruz-Técnico Grado1