

RESOLUCIÓN No.213

(JULIO 29 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 LAURA VIVIANA ESPINAL DEVIA, presentó un reclamo verbal N°.38138 el cual se radicó con el No.3729, donde solicita:

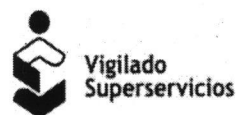
“Error en cobro”
- D. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** atendió de forma favorable dicho reclamo; generando el descuento por valor de \$133.117pesos, correspondiente a los 5 meses a los que se tienen por derecho, según el Artículo 154 inciso 3, de la Ley 142 de 1994, así:

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

Subrayado y en negrilla para su caso en particular.



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



- E. Que el día 25 de julio de 2025, bajo el radicado N°.3961, la señora LAURA VIVIANA ESPINAL DEVIA, ante inconformidad por la respuesta ofrecida al radicado No.38138, del 10 de julio de 2025; interpuso y sustentó recurso de reposición ante la empresa, argumentando lo siguiente:

"Realicé los cálculos de consumo, tasa ambiental, vertimiento y tasa retributiva para 7m³ (exceso cobrado en meses donde me cobraron promedio de 20m³) teniendo en cuenta cada uno de los valores unitarios para cada periodo y me da la sumatoria que le valor a devolver debe ser de \$192.591,63pesos, lo que difiere en aproximadamente 60.000pesos con lo recalculado por Serviudad, se revisaron los valores calculados por el sistema y no se consideran los 4 ítems que vienen contemplados por m³(\$/M³) en la factura. Por lo cual solicito que se modifique la decisión tomada"

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 regimnos 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.

Las empresas prestadoras de servicios públicos como es nuestro caso nos regimnos por las leyes, decretos, normas y resoluciones emanadas por los entes que nos controlan y regulan, en este caso el valor tarifario de acueducto y alcantarillado, es establecido, por la resolución 688 del 2014 emanada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

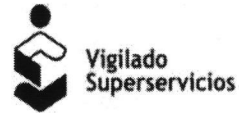
La CRA, se encarga de establecer las fórmulas para la fijación de tarifas y determina cuándo aplica libertad regulada o libertad vigilada en la fijación de tarifas, además de señalar los criterios generales sobre abuso de posición dominante y sobre protección de los derechos de los usuarios en relación con las empresas.

Expide resoluciones de carácter general para regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en especial los marcos





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



ARTÍCULO PRIMERO. Confirmar la reliquidación realizada con base al reclamo N°.38138, del 10 de julio de 2025, en relación a la reliquidación de los periodos de febrero a junio de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los veintinueve (29) 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 Peláez Cruz**-Técnico Grado1





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



tarifarios, que contienen las fórmulas para que las empresas prestadoras de estos servicios calculen y fijen sus tarifas.

En este orden de ideas, la reliquidación se realizó con base a las resoluciones que dicta la CRA, y también conforme a la Ley 142 de 1994.

Después de analizar su planteamiento, el cual es muy válido y ajustado a la realidad, pero el descuento no aplica para 7 meses, como pretende en su planteamiento, por esto, es importante aclarar que el ajuste se realizó con base al Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual ordena:

Que después de 5 meses de haberse generado la factura no procede reclamación alguna con respecto a los valores facturados y no reclamados en su respectivo momento:

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

Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo (concepto SSPD-OJ-2007-314).

Como su reclamación fue presentada en el mes de julio, se tomaron las 5 últimas facturas emitidas, en este caso:

1.junio, 2 mayo, 3 abril, 4 marzo, y 5 febrero. En este caso se reliquido desde el periodo de febrero hasta el periodo de junio, lo cual genero el valor de \$133.117pesos, de los cuales, en la factura del periodo de julio, se descontó un valor de \$66.951pesos, quedando pendiente por descontar \$66.166pesos; en las próximas facturas que se generen.

Con lo anterior, damos respuesta de fondo y en derecho a su reclamación de Recurso de Reposición.

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

RESUELVE

