

**RESOLUCIÓN No. 259**  
**(OCTUBRE 14 DE 2025)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**

El Subgerente Comercial y de Mercadeo (E) 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 03 de septiembre de 2025, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, da traslado por no competencia del reclamo interpuesto por el señor JULIO CESAR SILVA VELEZ, presento la petición radicada No. 4543 de la cuenta N°.9579447550, donde solicita:
- D. “*Peticiones:*  
1.- *Que con base a los anteriores se modifique el valor de la factura, en sentido de eliminar el monto total de la deuda teniendo en cuenta que de manera sistemática se incumplió el proceso de facturación, en consecuencia, se violó el debido proceso, lo anterior teniendo en cuenta los hechos antes expuestos y el historial de consumos anteriores.*  
2.- *Decretar prescripción de la deuda teniendo en cuenta que hasta la fecha han transcurrido más de 5 años, sin que se ejecute el pago de las facturas.*”
- E. Para lo cual **SERVICIUDAD E.S.P.** respondió mediante el acto administrativo 4266 de 19 de septiembre de 2025, En atención al radicado No. 4543, relacionado con el predio ubicado en la Calle 55 No. 22 – 44 del barrio San Diego, identificado con la cuenta de usuario No. 9579447550, se realizó la verificación en la base de datos del sistema de información comercial,

*del*



encontrándose lo siguiente: Para el periodo de mayo de 2023 se registraba una deuda de 199 facturaciones por un valor total de \$6.962.200.

Frente a dicha obligación, el señor Julio César Silva Vélez, identificado con cédula de ciudadanía No. 16.646.732, suscribió un acuerdo de pago, entregando una cuota inicial de \$550.000 y financiando el saldo a 60 meses, con una cuota mensual de \$107.417, además de los valores correspondientes al consumo mensual y a los cargos fijos y variables de los servicios de alcantarillado y aseo.

Debido al incumplimiento en el acuerdo de pago, el saldo pendiente fue cargado nuevamente a la facturación, junto con el valor correspondiente al mes de julio.

En este sentido, no es posible acceder a lo solicitado en su derecho de petición, toda vez que la empresa prestadora ha facturado los servicios de acuerdo con lo previsto en los artículos 130 y 147 de la Ley 142 de 1994, que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Contra la presente comunicación solo procede el recurso de reposición ante la Empresa Serviciudad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión; y no procede el de apelación ante la Superintendencia, por no tratarse de objetos de los contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

- F. Que el día 25 de septiembre de 2025, bajo el radicado N°.4929, el señor JULIO CESAR SILVA VELEZ, ante inconformidad por la respuesta ofrecida ante el radicado No. 4543 del 03 de septiembre de 2025, mediante el acto administrativo No. 4266 del 19 de septiembre de 2025; interpuso y sustento recurso de reposición, argumentando lo siguiente:

*“PRIMERO: Por medio de este escrito quiero manifestar mi inconformidad frente a la respuesta bajo el radicado de la referencia. SEGUNDO: En relación al acuerdo de pago, este se produjo en un contexto de vulneración al debido proceso, por lo cual afecta su validez, para que cesen todos los efectos derivados del mismo, dado que no se me brindo asesoría al momento de su realización, no me informaron sobre mis derechos como usuario del servicio y el trámite de reclamación administrativa, antes se debió liquidar, aplicar los subsidios y realizar los descuentos por extemporaneidad, a la fecha no tengo certeza del valor real de la deuda, lo cual he querido aclarar pero no me prestaron atención a pesar de que soy una persona de una edad avanzada, además me encuentro muy enfermo, padezco de cáncer en la piel, lo cual no permite entender claramente, ni tampoco cumplir con el pago del valor cargado a la factura. Actualmente me encuentro en un estado de suprema vulnerabilidad, por lo que les solicito resolver mi caso atendiendo el*

del



principio de solidaridad a efecto de que tomen una decisión satisfactoria, para ambas partes. TERCERO: Frente al cobro múltiple o sistemático de las 199 facturas acumuladas, se reitera la solicitud, inicial debido a que transcurrieron más de 5 años, sin que ustedes como empresa gestionaran el cobro oportuno de las mismas, es necesario señalar que el inciso 2 de art 130 de la ley 142 de 1994 circunscribe la posibilidad de que ustedes como empresa ejerzan la jurisdicción coactiva para el cobro de las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos, pero en este caso ustedes omitieron la realización del trámite para el cobro de la deuda que ahora cargan a la factura en su totalidad. Por consiguiente, es procedente además que se resuelva de fondo la solicitud de la prescripción de la deuda solicitada en el derecho de petición anterior de la cual no se dio respuesta.”.

Y hace la siguiente petición:

“De acuerdo a lo expuesto y comprobado. anteriormente quiero respetuosamente solicitar: Concederme las peticiones plasmadas en el derecho de petición radicado No 20258003632362 SAIA 4543, • Responder de fondo mi petición, conforme a cada una de las pretensiones, plasmadas en el mismo..”

G. Para atender su solicitud es necesario hacer las siguientes apreciaciones.

Que, para el 23 de junio de 2023, suscribió el acuerdo de pago N°.33223, por concepto de 199 facturas adeudadas por valor de \$6'962.200pesos, dando una cota inicial de \$550.000pesos, y el saldo diferido a 60 meses, de las cuales pago 24 cuotas, suspendiendo el pago acordado.

Ahora bien, con respecto a:

1.- Que con base a los anteriores se modifique el valor de la factura, en sentido de eliminar el monto total de la deuda teniendo en cuenta que de manera sistemática se incumplió el proceso de facturación, en consecuencia, se violó el debido proceso, lo anterior teniendo en cuenta los hechos antes expuestos y el historial de consumos anteriores.

Es importante aclarar que no se ha incumplido el proceso de facturación teniendo en cuenta que mes a mes se genera la respectiva factura, la cual se hace entrega directamente en su domicilio, que en dicha factura se cobra los servicios prestados por Serviciudad que son alcantarillado y aseo.



Por tal motivo, no se ha violado el debido proceso, al que usted hace mención, y que no se han presentado cobros múltiples e inoportunos.

**2.- Decretar prescripción de la deuda teniendo en cuenta que hasta la fecha han transcurrido más de 5 años, sin que se ejecute el pago de las facturas**

Con respecto a decretar la prescripción de la de deuda es importante informar que a la fecha su deuda es de 5 meses, por un valor de \$5'047.700, los cuales equivalen al valor facturado por la terminación del acuerdo de pago anteriormente descrito, firmado el 26 de junio de 2023.

Con el cual, se rompe la prescripción de la deuda porque se considera un reconocimiento expreso de la misma por parte del deudor. Este acto reinicio el plazo de prescripción, aunque la deuda ya estuviera prescrita, el acuerdo se convierte en un nuevo compromiso que da un nuevo inicio al período de cobro.

Tal y como lo expresa el Artículo 2514 del Código Civil, así:  
*"Artículo 2514. Renuncia expresa y tacita de la prescripción La prescripción puede ser renunciada expresa o tácitamente; pero sólo después de cumplida.*

*Renunciase tácitamente, cuando el que puede alegarla manifiesta por un hecho suyo que reconoce el derecho del dueño o del acreedor; por ejemplo, cuando cumplidas las condiciones legales de la prescripción, el poseedor de la cosa la toma en arriendo, o el que debe dinero paga intereses o pide plazos."*

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Confirmar el acto administrativo No.4266 del 19 de septiembre de 2025, en atención como respuesta al reclamo con radicado N°.4543 del 03 de septiembre de 2025; por lo anteriormente expuesto en la parte considerativa del presente proveído.

20/10



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



**ARTÍCULO SEGUNDO:** No procede Recurso de Apelación por cuanto en el primer punto se controvierte el proceso de facturación, no la facturación en sí; y tanto en el punto 1 como en el punto 2, se trata de objetos que no son enumerados o contenidos tácitamente en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, por lo que con este acto queda agotado la vía gubernativa

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Dosquebradas a los catorce (14) días del mes de octubre del año dos mil veinticinco (2025)

**DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO**

Subgerente Comercial y Mercadeo Serviciudad E.S.P. (E)

Vo.Bo.

**JAIME HERNANDO VALENCIA**  
Líder del Proceso de PQRS

Proyecto  
Fernain Antonio Pelaez Cruz  
Técnico G1



Dele