

**RESOLUCIÓN No.010
(ENERO 29 DE 2026)**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

La Secretaria General de **SERVICIUDAD E.S.P, 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. 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. Y con fundamento en lo siguiente:

I ANTECEDENTES

Que el día 21 de enero de 2026, el señor VICTOR JULIAN MONTOYA CASTRILLON, presentó el reclamo, con radicado No.314, donde solicita:

"reclamación por los valores facturados en la matrícula 813406 por los conceptos de suspensión y reconexión cargados en la última factura. Solicito los valores sean retirados de manera definitiva de la factura al haberse ejecutado dichas actividades sin ajustarse al debido proceso."

Para el día 24 de enero de 2026, se resolvió la reclamación efectuada, mediante el radicado No.20260124-262-I, por el cual no se accede a sus pretensiones y se confirman los valores facturados.

II RECURSO DE REPOSICIÓN

Ante la negativa de la reclamación el día 26 de enero de 2026, el señor VICTOR JULIAN MONTOYA, interpuso el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, estando dentro de los términos, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sustentado que:

"Cómo se mencionó en la reclamación inicial, en el sentido de que la mismas no fueron ejecutadas respetando el debido proceso y el derecho de defensa del usuario, ya que las actas no fueron debidamente firmadas por algún residente del predio o algún testigo. Por lo que solicito nuevamente la revocatoria de la decisión empresarial."

III ANÁLISIS DE LA SECRETARIA

Después de revisar el material probatorio como son las actas de suspensión y reconexión, así como los avisos de notificación de suspensión, se pudo constatar que el expediente carece de dicha notificación, al igual que de los recursos al que tiene derecho los usuarios.

La mora en el pago de los servicios públicos, así como las demás causales consagradas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y en los contratos de condiciones uniformes conllevan a la suspensión del servicio.

En todo caso, antes de suspender o cortar el servicio y terminar el contrato de servicios públicos, se deberán garantizarle al usuario y/o suscriptor el debido proceso, en particular el derecho de defensa y contradicción.

En este sentido, el usuario podrá presentar ante el prestador su inconformidad y ante dicha respuesta procederá el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, procedimiento que permite garantizar el debido proceso de los usuarios.

En ese orden de ideas, se incurrió en un error en cobro para la cuenta N°.813406

En virtud de lo anterior, y con fundamentos en los hechos y consideraciones expuestas, se concluye que el recurso de reposición es procedente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Revocar la decisión contenida en el radicado N°. 20260124-262-I.

ARTÍCULO SEGUNDO: Reliquidar el periodo de diciembre de 2025, sin los valores de suspensión y reconexión del servicio.



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 veintinueve (29) días del mes de enero del año dos mil veintiséis (2026)

LEONARDO RAMOS RAMIREZ

Secretario General Serviciudad E.S.P.

Vo.Bo.

HECTOR JAVIER CESPEDES CARDONA
Líder del Proceso de PQRS

Proyecto
Fernain Antonio Pelaez Cruz
Técnico G1

