



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20184101389811**

Fecha: **28/09/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señora
MARÍA RACERO ESPITIA
Barrio La Pradera, manzana 159, Lote 13
Montería, Córdoba

Asunto: Radicado SSPD 20185290408492 de 4 de mayo de 2018. Traslado, Reclamación
Radicado SSPD 20184101087991 de 19 de julio de 2018. Requerimiento ESP
Radicado SSPD 20185290886582 de 16 de agosto de 2018. Respuesta ESP

Respetada señora Racero:

Mediante oficio registrado con el radicado SSPD 20185290556662 del 6 de junio de 2018, se recibió el traslado por competencia efectuado por la Procuraduría Regional de Córdoba, de la alerta ciudadana remitida por Usted, informando acerca de presuntos cobros indebidos por consumos dejados de facturar en el municipio de Montería Córdoba.

Así las cosas, tomando en consideración que la problemática expuesta se asocia directamente con la prestación de los servicios públicos, así como partiendo del hecho que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; este despacho ha realizado el correspondiente seguimiento a PROACTIVAAGUAS DE MONTERIA SA ESP, para verificar si efectivamente dicha empresa ha realizado la conducta que usted manifiesta.

No obstante, el Grupo de Reacción Inmediata le solicitó a la señora María Racero Espitia la documentación con la cual se pudiera sustentar los hechos denunciados en la alerta ciudadana que fue trasladada por competencia, a esta Superintendencia, por parte de la Procuraduría Regional de Córdoba con el Radicado SSPD No. 20184100732841 del 18 de mayo de 2018.

Debido a lo anterior, y dado que la alerta ciudadana es muy general y no precisa en qué casos particulares la empresa prestadora ha realizado cobros dejados de efectuar, no es posible para la Superservicios, en este momento, llevar a cabo un estudio detallado para determinar si el prestador efectivamente ha realizado este tipo de cobros a los usuarios y, si los ha hecho, establecer si la empresa garantizó el derecho al debido proceso que tienen los usuarios en este tipo de procedimientos.

En consecuencia, como última actuación se encuentra que, el Grupo de Reacción Inmediata le informó que volvió a requerir a la empresa prestadora a través del Radicado SSPD 20184101087991 de 19 de julio de 2018, para que remitirá las copias de las facturas de los últimos seis (6) meses, de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, expedidas por la empresa Proactiva Aguas de Montería S.A E.S.P., a la señora María Racero Espitia; Así mismo

debería allegar las bases de datos de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) de los meses de junio a diciembre de 2017, con el fin de que esta Superintendencia pudiera comprobar si el prestador recibió peticiones relacionadas con cobros por consumos dejados de facturar.

En consecuencia, el prestador del servicio, mediante comunicación con radicado SSPD 20185290886582 de 16 de agosto de 2018, remitió a esta Superintendencia copia de las reclamaciones realizadas durante el año 2017, en las cuales no se evidencia que se hayan presentado reclamaciones por cobros por servicios dejados de facturar.

Adicionalmente, la empresa PROACTIVA AGUAS DE MONTERIA SA ESP, remite copia de las facturas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado y Aseo, de los periodos de enero/2018 a junio/2018, y que corresponden al predio ubicado en la Manzana 159 Lote 13 del barrio La Pradera de la ciudad de Montería el cual se encuentra registrado a nombre del colegio LICEO LATINOAMERICANO identificado con el número de contrato 14.650.

En ese sentido, queremos informarle que el Grupo de Evaluación Integral de la Superservicios se encuentra validando la información para determinar si los valores cobrados en las facturas se encuentran acorde con los cálculos realizados por los prestadores en aplicación de su metodología tarifaria.

En consecuencia, en el marco de las funciones de vigilancia y control asignadas a esta Superintendencia, se verificará la correcta aplicación de la metodología tarifaria y en caso de encontrar un incumplimiento al respecto se tomarán las acciones de control que se consideren pertinentes.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la solicitud radicada con los números SSPD 20185290408492 de 4 de mayo de 2018. Sin que sobre precisar que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, seguirá ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en el municipio de Córdoba [Montería], en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO.

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata.

Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Jhon Jairo Camargo– Contratista Grupo de Reacción Inmediata

Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Expediente Virtual: 2018420351600159E