



20244260797601

Radicado No.: **20244260797601**

Fecha: **06/03/2024**

Página 1 de 2

GD-F-007 V.23

Bogotá D.C.

Señor

**Al contestar por favor citar este número: 20244260797601 -2024426160300099E - 2024420380802501E**

Asunto: Radicado SSPD No 20235292318262 del 27 de junio de 2023. Remisión por parte de la Personería Municipal de Gachancipá de la queja presentada por usted por presuntas alzas de las tarifas en la vereda el Roble en el municipio de Gachancipá.

Respetado señor Sacristán:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), mediante el radicado SSPD No 20235292318262 del 27 de junio de 2023 recibió traslado por parte de la Personería Municipal de Gachancipá de la petición presentada por usted en contra de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO DE LA VEREDA EL ROBLE MUNICIPIO DE GACHANCIPÁ – CUNDINAMARCA** en la que manifiesta su inconformidad con el alza en las tarifas del servicio de acueducto. Del texto de la petición se extrae lo siguiente: “(...) *queja contra el acueducto por el alza de las tarifas, las cuales no fueron concertadas con todos los usuarios del acueducto (...)*” *Cursiva fuera de texto.*

Al respecto, nos permitimos manifestarle que, respecto a la problemática por usted expuesta, esta entidad en ejercicio de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control a través del radicado SSPD No 20244250734771 del 29 de febrero de 2024 requirió a la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO DE LA VEREDA EL ROBLE MUNICIPIO DE**

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020 y No. 20201000057315 del 09/12/2020, modificada por la Resolución No. 20211000096695 del 19/04/2021

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
sspd@superservicios.gov.co  
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

**GACHANCIPÁ – CUNDINAMARCA**, para que se pronunciara sobre el alza de las facturas y resolviera los diferentes interrogantes planteados, sin embargo, al no evidenciarse a la fecha la respuesta a dicho requerimiento por parte de la Asociación, esta entidad procedió a efectuar la respectiva reiteración.

No obstante, se precisa que, en caso de desacuerdo con la factura expedida por la prestadora del servicio por el cobro de los servicios prestados u otros ítems asociados al proceso de facturación, el suscriptor o usuario que se sienta afectado, tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora.

En contra de las decisiones tomadas por la Asociación como respuestas a las quejas, peticiones y/o reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición, el cual se debe presentar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso de apelación es procedente solamente como subsidiario del recurso de reposición.

En consecuencia, para el caso concreto de las reclamaciones presentadas por los suscriptores y/o usuarios que versen sobre las causales señaladas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, (negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación), siempre y cuando las facturas no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos, esta Entidad única y exclusivamente puede abocar conocimiento de los actos proferidos por la empresa prestadora que tengan relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, en el trámite del recurso de apelación cuando el mismo es legal y oportunamente instaurado como subsidiario del recurso de reposición; trámite que en todo caso es de exclusiva competencia de las Direcciones Territoriales de esta Entidad, conforme con lo establecido en el artículo 24 del Decreto No. 1369 de 2020, que, para el caso concreto es de la Dirección Dirección Territorial Centro de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., aclarándose que todos los trámites puede realizarlos vía electrónica.

Atentamente,



**ÁLVARO ENRIQUE SOSA ZÁRATE**

Coordinador Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión de Acueducto y Alcantarillado Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado

Proyectó: Margie Rivas Rueda - funcionaria GAIAGAA - DTGAA  
Revisó: – GAIAGAA - DTGAA