



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100014561

Fecha: 17/01/2019

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor
MARTHA PATRICIA LUNA OSORIO
Manzana C casa 19 Barrio Villa Andrea.
San José del Guaviare

Asunto: Radicado SSPD No. 20185291482402 del 26 de diciembre de 2018 Queja falla en la prestación servicio de acueducto, alcantarillado y aseo

Respetada Señora Martha:

En atención a su comunicación, en la que presenta denuncia contra la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTRILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE - EMPOAGUAS E.S.P.; por las presuntas inconsistencias en la facturación y prestación del servicio de acueducto alcantarillado y aseo.

Al respecto, le informo que de conformidad con lo establecido en la ley 142 de 1994 en toda reclamación por temas de facturación el ciudadano puede hacer uso del procedimiento de reclamación establecido en los artículos 152 al 158 de la Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios) que a continuación se indica:

“Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia”.

Por consiguiente, en el caso de existir inconformidades con la factura expedida por la prestadora, el suscriptor o usuario puede hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora.

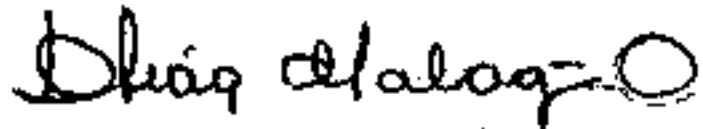
En este sentido se tiene que en el evento de existir inconformidad por parte de un usuario del servicio público, de carácter particular, por las causales antes mencionadas, se debe hacer uso del procedimiento de reclamación establecido en las normas vigentes, esto es acudir en primer lugar a la entidad prestadora del respectivo servicio (elevando una petición, queja o reclamo) y, una vez obtenga la respuesta, puede presentar **el recurso de reposición y en subsidio de apelación en el mismo escrito** (ante la prestadora del servicio) para que este último sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia, siempre y cuando este se haya interpuestos con las formalidades previstas en la ley, ya que sólo así esta Entidad se pronunciará de fondo sobre las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

Por otro lado, le informo que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Ley 142 de 1994, mediante comunicación SSPD **20194100014491** del 17 de enero de 2019, esta Coordinación, procedió a requerir a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTRILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE - EMPOAGUAS E.S.P. , para que se pronuncie formalmente sobre los hechos a que se refiere en su comunicación y para que aporte el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, en lo que tiene que ver con la prestación del servicio de acueducto a la Vereda Camperucho.

Finalmente, esta Superintendencia instó a la Empresa, para que responda de manera concreta a sus inquietudes con miras al cumplimiento de lo establecido en la Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios), requiriéndole la atención inmediata a la problemática denunciada y resolver las deficiencias que se vienen presentando en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

De manera que, se está a la espera de la respuesta de la prestadora, una vez sea allegada dicha información, la respuesta de fondo a su derecho de petición será otorgada dentro de los 45 días siguientes al recibo de la misma, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y su respectivo parágrafo.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Copia. Señor: ALFY ROSAS SANCHEZ
Coordinador Grupo de Atención a la Ciudadanía
contacto@presidencia.gov.co

Proyectó: Mery Castro Suárez – P.E. Grupo Reacción Inmediata
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo. Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Expediente No. 2019420351600140E