



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20194100173441**

Fecha: **27/03/2019**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señora
ROSA MARÍA ÁLVAREZ HOYOS
Calle 94 CC No. 83 D - 59
Barrio Robledo Primavera
Medellín - Antioquia

Asunto: Radicado SSPD 20195290251272 del 19 de marzo de 2019. Asignado al Grupo de Reacción Inmediata 21 de marzo de 2019. Queja daños sistema de red acueducto por parte del prestador.

Respetada señora Rosa María:

Con ocasión de la solicitud remitida por usted ante esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), en donde manifiesta algunos inconvenientes presentados por fallas en la red matriz de acueducto para el sector del barrio Robledo Primavera en Medellín - Antioquia, generando inconformidad por daños de humedad en su inmueble, situación sin ser atendida en su oportunidad por parte del prestador.

En consecuencia, mediante radicado SSPD 20194100173421 del 27 de marzo de 2019, se realizó el respectivo traslado de su solicitud a **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN - E.P.M. E.S.P.**, para que se pronuncie formalmente sobre los hechos relacionados.

Resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada.

La respuesta de fondo a su denuncia será otorgada por la Dirección Técnica de Gestión Grupo Evaluación Integral, de acuerdo con lo establecido en el "Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: "Salvo norma legal expresa y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."

(...) Parágrafo: *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo*

¹ Ley 1755 de 2015 Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Adicional, se ha considerado necesario informarle el procedimiento especial, que debe agotar cualquier reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios para que tenga en cuenta estos aspectos al presentarla o hacerle seguimiento:

En contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.

1. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse personalmente de la respuesta.

Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo. Conforme a los artículos 67 y siguientes de la ley 1437 de 2011.

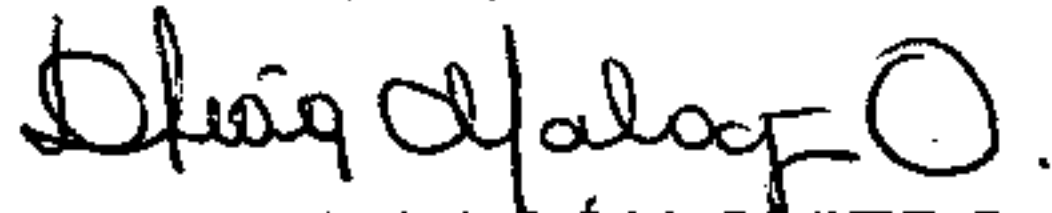
2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva.
3. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.
4. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrán interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión; quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa, concordante con el artículo 51 del Código Contencioso Administrativo y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que señala que el recurso de apelación en segunda instancia, ya que sólo así esta entidad se pronunciará de fondo sobre las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios y que es procedente solamente como subsidiario del recurso de reposición.
5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa los niegue; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de

dicha decisión. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la decisión de la empresa que niega el recurso.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios única y exclusivamente puede conocer de los actos proferidos por las empresas o prestadores de servicios públicos que tengan relación con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, 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 a lo establecido en el artículo 20 del Decreto 990 de 2002 [Modificado por el artículo 2º del Decreto 2590 de 2007].

Finalmente, esta entidad le manifiesta su entera disposición para atender las inquietudes frente a temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de aseo, siempre y cuando las mismas sean temas de nuestra competencia.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Anexo: Radicado SSPD No. 20194100173421 del 27/03/2019

Proyectó: Luz Dary Castellanos Casallas - Profesional Especializado Grupo Reacción Inmediata

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



Expediente No. 2019410170100217E