



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100222611

Fecha: 12/04/2019

GD-F-007 V.11

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señor
ALFREDO BASTO SARMIENTO
Calle 1AN # 2E-34 Barrio Quinta Bosh
Cúcuta – Norte de Santander

Asunto: Radicado SSPD 20188400228282 del 24 de diciembre de 2018. Queja por presunta violación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
Radicado SSPD 20194100031211 del 29 de enero de 2019. Requerimiento a la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.
Radicado SSPD 20195290192912 del 04 de marzo de 2019. Respuesta de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

Respetado señor Basto:

Mediante el escrito con el radicado SSPD 20188400228282 del 24 de diciembre de 2018, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) recibió el escrito enviado por usted a esta Entidad, a través del cual presenta queja contra la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. presunta "Violación a la Ley Art 155 Ley 142 de 1994 por no permitir cancelar los valores no reclamados y no congelar los valores en reclamo y por cortar el servicio Cliente No 134412".

Al respecto, nos permitimos informarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través del oficio SSPD 20194100031211 del 29 de enero de 2019, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de esta Superintendencia, requirió a la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos por ustedes expuestos en su comunicación, así como sobre las acciones adelantadas o previstas por garantizar el debido proceso que le asiste al usuario, y a la vez para que presente un informe referido a la problemática puesta en conocimiento de este ente de control y vigilancia.

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, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

Así las cosas, mediante el radicado SSPD 20195290192912 del 04 de marzo de 2019, la Empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. atendió el requerimiento formulado por esta Entidad y con relación al tema objeto de su queja, entre otras cosas, informó lo siguiente: "... es necesario precisar que una vez consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se constató que para el código de usuario No 134412 asignado al predio ubicado en la Calle 17ª No 4-06-1 Urbanización García Herreros del municipio de San José de Cúcuta (Norte de Santander), se surtió una actuación administrativa que se resume a continuación:



- *El señor Alfredo Basto sarmiento, mediante petición ... solicitó aplicación rompimiento solidaridad por cumplimiento de contrato, requiriendo que se eliminen las financiaciones realizadas por los arrendatarios y que se aplique el artículo 155 de la ley 142 de 1994, aduciendo que el predio se encontraba en calidad de arrendamiento ...*
- *La Jefatura de Peticiones, Quejas y recursos de Aguas Kpital ... atendió la solicitud ... informándole al peticionario se ACCEDE a lo solicitado dando cumplimiento al rompimiento de solidaridad.*
- *El señor ... interpuso recursos de reposición y en subsidio apelación contra el acto administrativo ... reiterando la solicitud de eliminación de las financiaciones y aplicación al artículo 155 ...*
- *En Centro de Negocios de PAGR de Aguas Kapital Cúcuta ... resolvió el recurso de reposición confirmando ... y concedió el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

... es necesario precisar que sobre los hechos debatidos por el denunciante, tanto en las peticiones radicadas como en los recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados, puntualmente sobre la aplicación al criterio legal de ruptura de la solidaridad ... se está surtiendo una actuación administrativa que culminará con un acto administrativo a ser proferido en sede de apelación por la Dirección Territorial Oriente ...".

En este orden de ideas, hemos procedido a verificar en el sistema de gestión documental de esta Superintendencia (Orfeo), y se ha podido constatar que con relación al tema objeto de su inconformidad, la Dirección Territorial Oriente de esta Superintendencia, profirió la Resolución SSPD 20198400008025 del 06 de febrero de 2019, por la cual se resolvió el Recurso de Apelación, por lo que el peticionario debe estarse a lo decidido por esta Entidad en el mencionado acto administrativo.

De otra parte, no sobra informarle que con relación al cobro del servicio, por tratarse de un aspecto que está inmerso en la actividad de facturación del servicio, se debe tener en cuenta que la Ley 142 de 1994 establece que los suscriptores o usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos en relación con el servicio o los servicios que presta la respectiva empresa, de manera particular, y para tal efecto, el artículo 154 de la mencionada norma, estipula las causales de reclamación que son susceptibles de los recursos, esto es, "Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa". (Subrayado fuera de texto).

En efecto, sobre el derecho que tienen los suscriptores o usuarios de presentar peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos en relación con el servicio o los servicios que presta la respectiva empresa, de manera particular, se debe tener en cuenta que la Ley 142 de 1994¹, estipula lo siguiente: "**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. (Subrayado fuera de texto).

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. (...)

¹ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

Lo anterior indica que, 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 tal sentido, respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la empresa, debe tenerse en cuenta que en cuanto a la atención a los suscriptores y/o usuarios, de manera particular, por parte de las empresas prestadoras, la Ley 142 de 1994 estableció, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa. Es así como el artículo 152 reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho de los usuarios a presentar ante la empresa prestadora peticiones, quejas y recursos relativos al mismo, cuando la informalidad esté relacionada con las causales establecidas 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. En igual sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 definió el recurso en sede de la empresa como un acto del suscriptor o usuario para obligar a aquella a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

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, el cual se debe interponer 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 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 interpuesto 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.

En consecuencia, para el caso concreto de las reclamaciones presentadas por los usuarios que versen sobre las causales señaladas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, lo indicado es que el usuario haga uso del proceso de reclamación, en primera instancia ante la prestadora del servicio, habida cuenta que 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 20 del Decreto 990 de 2002, modificado por el Decreto 2590 de 2007, que para el caso concreto de la ciudad de San José de Cúcuta corresponde a la Dirección Territorial Oriente de esta Superintendencia ubicada en esa ciudad Bucaramanga.

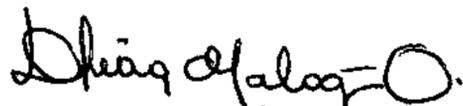
Sin embargo, si como resultado de las acciones adelantadas por esta entidad de vigilancia y control en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, esta Superintendencia adelanta las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen la ejecución de un proceso de investigación, y de encontrarse probadas las violaciones a la ley, la Superservicios impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios

públicos domiciliarios, pero en todo caso debe enmarcarse en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

Así las cosas, para el caso concreto de las inconformidades de los usuarios por la facturación de los servicios públicos domiciliarios prestados por la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., lo indicado es que el usuario presente una petición, queja o reclamo ante la prestadora para que esta resuelva en primera instancia las peticiones presentadas, y esta Entidad abocará conocimiento de la situación en el trámite del recurso de apelación, y si como resultado del análisis de los hechos se concluye que la empresa está incurso en una violación a la ley, la Superservicios adelantará las acciones de control correspondientes.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación del servicio público domiciliario a cargo de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, desde luego respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la prestadora del servicio; sin embargo, de persistir alguna duda o inconformidad adicional a lo expuesto a lo largo de la presente comunicación, atentamente le solicitamos ponerla en conocimiento de este ente de control y vigilancia.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Copia: Doctora Érika Liliana Rangel Villamizar - Secretaria General - Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP - Avenida 6 Calle 11 Esquina Edificio San José - Cúcuta - Norte de Santander

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo - Contratista Grupo de Reacción Inmediata 

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

Anexo: Radicado SSPD 20198400008025

Expediente Virtual No 2019420351600112E