



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100317871

Fecha: 15/05/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 9

Bogotá D.C.

Señora  
MARÍA ADELAIDA SUÁREZ ROJAS  
Calle 6 B # 29 C 20 Comuneros  
Villavicencio - Meta

Asunto: Radicado SSPD 20195290403272 del 25 de abril de 2019. Derecho de Petición. Queja por prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el sector de Montecarlo Bajo de la ciudad de Villavicencio, Meta.

Respetada señora María Adelaida:

Mediante la comunicación enunciada en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió el escrito fechado el día 18 de julio de 2018, dirigido a la Alcaldía Municipal de Villavicencio, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P. – EAAV E.S.P., Procuraduría General de la Nación, Personería Municipal de Villavicencio y a esta Entidad, a través del cual, como residente en el inmueble ubicado en la Cll 27 Sur # 31A-19 MZ E CS 5 del barrio Altos de Guatapé, presenta la descripción de los hechos que han originado su inconformidad por la prestación del servicio de agua potable en el sector por usted referenciado, y en donde, entre otras cosas, manifiesta lo siguiente:

*“... SEGUNDO: Desde el 15 de mayo del 2013, aproximadamente el municipio de Villavicencio a través de la EAAV nos viene suministrando el servicio de AGUA el cual no es apta para el consumo humano hasta el día de hoy; teniendo en cuenta los siguientes hechos y pruebas:*

*Existen fotos donde aparecen dentro de los tanques instalados en la fuente hídrica de la bocatoma CAÑO GRANDE para el suministro de acueducto de Montecarlo Sector Bajo donde nos beneficiamos (42) barrios (los cuales fueron comprados por la comunidad en su época) animales infecciosos como: **ratas muertas, hojas, tierra y una culebra coral**; esta última fue encontrada en la residencia de un habitante el barrio altos de Guatapé de la comuna 8 de Villavicencio en el mes de junio de 2018, caso este que fue denunciado ante el concejo municipal de Villavicencio el día 06 de junio del 2018, tema: ACUEDUCTOS COMUNITARIOS. Donde la comunidad de Montecarlo Sector Bajo tuvo la oportunidad de intervenir y manifestar la inconformidad en la que vivimos a diario. (Estos hechos – falta de potabilización se vienen presentando a partir del momento en que la EAAV nos vienen suministrando el servicio de agua. (...)*

*-El agua llega turbia y/o color tipo barro  
-Con olor y sabor a clorox*

- El suministro de agua por parte de la EAAV (a nuestro sector Montecarlo Bajo que comprende 42 barrios) no es continua, permanente las 24 hrs, regular ni potable como lo han venido prometiendo desde que realizarán la compra del acueducto (desconociéndonos como propietarios) y mediante respuestas a la comunidad; la cual existe falla en el servicio, engaños y falta a la CONFIANZA LEGÍTIMA contrariando en todo las normas Constitucionales del artículo 365, 366 – 370 CN/91, legales de la ley 142 de 1994, Jurisprudenciales y a la CRA 375 del 2006 art 2 numeral 5: **(Falla en la prestación del servicio: incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA-).**

Estos hechos enunciados no tienen excusa alguna; porque aunque no existen medidores en algunas viviendas; no significa que el estado no prevenga y sea responsable de esta problemática como la de NO facturar hasta que la planta de tratamiento esté en funcionamiento y que realmente supla las necesidades de suministro de agua potable y las 24 horas ... para los 42 barrios aproximadamente y sin residuos sólidos y/o animales contaminantes que hoy continúan llegando a las viviendas del sector ... desde la fuente hídrica bocatoma CAÑO GRANDE hasta su destino final que son las viviendas de nosotros los habitantes de Montecarlo sector bajo; igualmente existe negligencia por acción y omisión del Estado al facturar un servicio que ni siquiera suple con las condiciones de integralidad como es la planta de tratamiento potable en la bocatoma caño grande... no tenemos seguridad por el estado EAAV para tomar este líquido y justificar la medición que en algunas viviendas existen y en otras no pero aun así existe facturación ...

**TERCERO:** Por lo que es responsabilidad del Estado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, ALCALDÍA DE VILLAVICENCIO Y EMPRESA DE ECUEDUCTO (sic) Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO – EAAV), que la fuente hídrica de nuestro sector este vigilando y controlada; igualmente higiénicamente custodiada, tratada, almacenada y distribuida para que jamás entre algún tipo de residuos y/o animales que están llegando a la tubería del acueducto de nuestras viviendas.

**CUARTO:** Una vez la Alcaldía de Villavicencio, a través de la EAAV realiza la compra de nuestro acueducto de Montecarlo Sector Bajo comuna 8 de Villavicencio mediante contrato No. 107 del 15 de mayo de 2013, prometió que iba a instalar un Sistema de tratamiento de Agua Potable para nuestro sector... (...)

**QUINTO:** (...). En este orden de ideas, se puede evidenciar que la EAAV ha incumplido con las promesas hechas a la comunidad del sector Montecarlo Bajo; porque planta o sistema de tratamiento de Agua que prometieron no existe realmente las adecuaciones y no está en funcionamiento; (de lo contrario no estaría ocurriendo todas estas fallas del servicio de potabilización, adecuación, mantenimiento y funcionamiento), porque el agua sigue llegando turbia con residuos sólidos y ahora con animales venenosos infecciosos y muertos como se demuestra en las fotos (...).

**SEXTO:** Además de la falla en el servicio, negligencia por acción y omisión por parte del estado (ALCALDÍA DE VILLAVICENCIO – EAAV), la comunidad de Montecarlo Bajo ... hemos tenido que sufrir atropellos por parte de funcionarios, operarios ... cuando nos vienen a cortar el servicio de agua incurriendo en actos de violencia ...

**SÉPTIMO:** “En el mes de junio aproximadamente nosotros la comunidad de Montecarlo Sector Bajo con extrañeza vimos que a la salida (iglesia mira) de las busetas de nuestro sector Montecarlo Bajo sobre la avenida principal vía acacias la EAAV venía instalando tuberías para conectar agua desde la esmeralda hacia la comuna 8, según lo manifestado por el Gerente de Acueducto de Villavicencio en el recinto del Concejo de Villavicencio, durante la sesión del 06 de

junio de 2018; situación que no entendemos teniendo en cuenta que nuestro sector tiene su propio acueducto y fuente hídrica denominada bocatoma CAÑO GRANDE.

**OCTAVO:** Que la EAAV realiza la compra de nuestro acueducto mediante contrato No. 107 del 15 de mayo de 2013, por un valor de \$1.030.000.000.00 más \$90.299.636 de financiación, siendo una inversión alta y que jamás hemos recibido explicación alguna por parte del Estado (ALCALDÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO, EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO – EAAV Y LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS), y que según lo manifestado por la Gerente de la EAAV ahora vamos a tener agua del acueducto de la esmeralda; desviando la tubería para nuestro sector y desconociendo la que siempre hemos tenido para nuestro suministro de acueducto; considerando estos hechos como un detrimento patrimonial bastante alto por la inversión que hicieron en el año 2013 con la compra del acueducto por valor de (\$1.030.000.000 más 90.299.636 pesos) y hoy no se entiende por qué mas bien no pusieron en funcionamiento el acueducto de la bocatoma CAÑO GRANDE después de haber realizado una inversión tan alta que al final terminan siendo recursos del pueblo y/o del estado; lo cual cómo piensan hacer para evitar este tipo de detrimento.

**NOVENO:** Independientemente de las malas administraciones de nuestro acueducto que hayan cometido o realizado quienes nos representó en su momento; no significa que nos hayan desconocido como dueños reales y materiales del acueducto como para al menos habernos socializado lo que iban a hacer con el acueducto, aunque hubiera sido intervenido por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

**DÉCIMO:** Como residente de mi barrio, me permito acogerme a través e (sic) este instrumento (DERECHO DE PETICIÓN), a las normas constitucionales, legales y jurisprudenciales para que sea sujeto de beneficio del subsidio para el no pago del servicio de Agua por encontrarme e estado de vulnerabilidad...” (sic).

De otra parte, usted presenta las siguientes pretensiones:

**PRIMERO:** Que la EAAV cese cualquier acto de violencia contra nosotros los usuarios; porque aparte que nunca nos han prestado un servicio eficiente continuo regular, permanentemente nos atropellan con sus actos de agresión ...

**SEGUNDO:** Solicito no volver a cortarnos el servicio de agua mientras Ustedes cumplen lo prometido.

**TERCERO:** Solicito se informe porque no han prestado el servicio constante y/o permanente, continuo, regular, eficiente y de buena calidad o de potabilización a nuestro sector Montecarlo Bajo ...

**CUARTO:** Solicito informen según la conductividad del agua a nuestro sector de Montecarlo Bajo que comprende (42) barrios ¿cuáles son los promedios habituales y el mapa de riesgo de la zona? ...

**QUINTO:** Solicito resolver las preguntas del artículo 8º de los hechos del presente escrito sobre los dineros objeto de la compra venta entre la EAAV y ESP ...

**SEXTO:** a) Solicito que el municipio de Villavicencio y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio – EAAV, NO nos deje perder la fuente hídrica de la bocatoma CAÑO GRANDE ... b) solicito abstenerse de conectarnos a otra fuente hídrica ... c) solicito poner en funcionamiento la planta de potabilización que Ustedes nos prometieron ... e) solicito se hagan las correspondientes inversiones para la construcción de la planta de tratamiento de agua potable que Ustedes nos prometieron ... f) las inversiones solicito se hagan en la fuente hídrica BOCATMO CAÑO GRANDE ...

**SÉPTIMO:** Solicito y exijo como usuaria el servicio de agua de forma eficiente, continua, regular, potable, constante y/o permanente ya que aunque la comunidad de nuestro sector esté o no esté al día en el pago del servicio de agua; ...

**OCTAVO:** Solicito se **anulen** y/o desmonten las deudas acumuladas de las facturas de acueducto que llegan a mi cargo desde que inició la EAAV a facturar ...

**NOVENO:** De los cobros coactivos: solicito NO continuar con ellos; anulando cualquier actuación administrativa (coactiva) y solo iniciar facturación desde cero hasta cuando el servicio de acueducto esté en funcionamiento ...

**DÉCIMO:** Solicito informen cuanto se ha invertido en el mantenimiento de la planta de tratamiento de agua ubicada en la fuente hídrica de la BOCATOMA CAÑO GRANDE ... y detallar las compras realizadas para el nuevo sistema de tratamiento de agua potable ...

**DÉCIMO PRIMERO:** Solicito informen que inversiones han realizado para mitigar los riesgos de planes de emergencia y contingencia en la bocatoma caño grande ...

**DÉCIMO SEGUNDO:** Solicito informen si nuestra comunidad de Montecarlo Sector Bajo que comprende 42 barrios, vamos a continuar con el suministro de agua de la fuente hídrica BOCATOMA CAÑO GRANDE ...". (sic).

Como soporte de su comunicación anexa copia de factura del periodo 13/11/2018 – 12/12/2018, en donde se puede evidenciar que el predio ubicado en la C 27 SUR 31A 19 MZ E CS 5, registra una deuda de 54 facturas por valor de \$2.162.140.

En atención a su comunicación, en primer lugar, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia ha recibido la misma comunicación de varios usuarios del sector de Montecarlo Bajo de la ciudad de Villavicencio, quienes describen idénticos hechos y a la vez plantean las mismas pretensiones; sin embargo, debemos precisar y advertir que NO todas las inconformidades y pretensiones presentadas, corresponden a la prestación de servicios públicos domiciliarios, que es competencia de esta Superintendencia.

Así las cosas, debemos precisar que esta Superintendencia se pronunciará frente a los temas que son de su competencia, habida cuenta que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>2</sup>, entre otras, es función de la Superservicios: "... Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad...", de donde se concluye que la función de esta Superintendencia de conformidad con el artículo 370 de la C.P. y la Ley 142 de 1994, **consiste en la supervisión y vigilancia de las empresas en lo que respecta a la prestación del servicio público a su cargo.**

Así mismo, el Parágrafo Primero del Artículo 79 de la norma mencionada en el párrafo anterior, establece "... el Superintendente no podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya", disposición de corte restrictivo que guarda coherencia con las funciones propias de policía administrativa que le encomienda la constitución, por tanto, los únicos contratos cuyo cumplimiento corresponde vigilar a esta Superintendencia son los de servicios que se suscriben entre la empresa y el usuario.

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

<sup>2</sup> Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994

En tal sentido, dentro de las acciones adelantadas por la Superservicios en torno a las inconformidades puestas en conocimiento de este ente de vigilancia y control por los usuarios del sector de Montecarlo Bajo de la ciudad de Villavicencio, a través del oficio SSPD 20184101525461 del 22 de noviembre de 2018, requirió a la EAAV E.S.P. para que se pronunciara sobre los hechos que dieron origen a las inconformidades, por lo que con la comunicación radicado SSPD 20185291428502, la prestadora del servicio atendió el requerimiento hecho por esta Entidad, y una vez realizado el análisis de los documentos allegados, se determinó que era necesario solicitar información complementaria, específicamente la relacionada con la respuesta otorgada a los peticionarios por la prestadora del servicio, por lo que una vez se tenga la respuesta de la empresa, esta Superintendencia procederá a proferir el pronunciamiento final en los temas que son de su competencia.

Ahora bien, con relación a los temas objeto de su inconformidad, esta Coordinación procede a dar una respuesta preliminar a su comunicación en el marco de las normas vigentes y aplicables en los siguientes términos:

#### **1. De los presuntos problemas que se presentan en la fuente hídrica CAÑO GRANDE**

En primer lugar, con relación a los problemas que aduce que existen en la fuente hídrica, según los cuales indica que hay *"tanques instalados en la fuente hídrica de la bocatoma CAÑO GRANDE para el suministro de acueducto de Montecarlo Sector Bajo donde nos beneficiamos (42) barrios"*, y que a su juicio, es responsabilidad de esta Superintendencia que la fuente hídrica de su sector *"este vigilada y controlada, higiénicamente custodiada, tratada, almacenada y distribuida..."* esta Coordinación debe señalar que la competencia relacionada con la vigilancia de la fuente hídrica a la que hace referencia usted es de las Corporaciones Autónomas Regionales. Por lo anterior, esta Superintendencia, mediante oficio No. 20184101525501 de 22 de noviembre de 2018, puso en conocimiento de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial de La Macarena – CORMACARENA, lo relacionado con dicha materia, para que, en el marco de sus competencias, adelante las medidas que sean correspondientes.

#### **2. De los animales encontrados en las viviendas y de la responsabilidad del usuario frente al mantenimiento de la red interna de acueducto**

En segundo lugar, con relación a la presunta aparición de animales muertos en las viviendas, así como animales infecciosos, es de señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es competente para conocer de esta circunstancia, teniendo en cuenta que, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, se trasladó el conocimiento de su queja a CORMACARENA; además, teniendo en cuenta que su queja fue dirigida a la Alcaldía municipal de Villavicencio, esta Superintendencia no hará traslado alguno adicional al respecto.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Coordinación considera procedente hacer mención a lo establecido en el Decreto No. 1077 de 2015<sup>3</sup>, que establece:

*"ARTICULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

---

<sup>3</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

*Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad derivada modificaciones realizadas en ella, (...).*

*ARTICULO 2.3.1.3.2.4.19. Mantenimiento de redes públicas. La entidad prestadora de los servicios públicos está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. (...)*

Lo anterior resulta concordante con lo señalado en el Decreto 1575 de 2007<sup>4</sup>, que establece lo siguiente:

*“ARTÍCULO 10º.- RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS. Todo usuario es responsable de mantener en condiciones sanitarias adecuadas las instalaciones de distribución y almacenamiento de agua para consumo humano a nivel intradomiciliario, para lo cual, se tendrán en cuenta además, los siguientes aspectos:*

- 1. Lavar y desinfectar sus tanques de almacenamiento y redes, como mínimo cada seis (6) meses.*
- 2. Mantener en adecuadas condiciones de operación la acometida y las redes internas domiciliarias para preservar la calidad del agua suministrada y de esta manera, ayudar a evitar problemas de salud pública. (...)*

De los textos normativos transcritos parcialmente, se colige que, si bien las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado están en la obligación de realizar el mantenimiento de las redes públicas, también se debe tener en cuenta que corresponde a los usuarios propender por mantener en buen estado de funcionamiento las redes internas o domiciliarias del inmueble que ocupe, de tal manera que puedan hacer uso de los servicios en condiciones de calidad y eficiencia, evitando así la contaminación del agua.

Además, se debe recordar que la responsabilidad de la empresa prestadora es cumplir con las condiciones técnicas de prestación del servicio hasta el punto de entrega o derivación que alimenta la acometida domiciliaria del predio, y de ahí en adelante, las competencias para mantener en buen estado las instalaciones internas, están en cabeza del suscriptor o usuario.

### **3. De los presuntos actos delictivos por parte de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios públicos**

Con relación a los presuntos hechos de violencia que según usted se presentaron por parte de los trabajadores de la prestadora frente a los usuarios, por los cuales se solicitó que se adelanten las medidas pertinentes, esta Coordinación debe señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no tiene facultades para tomar medidas de vigilancia y control respecto a dichas presuntas conductas, por lo tanto, estos hechos deben ser puestos en conocimiento de las autoridades competentes (Fiscalía General de la Nación, y demás autoridades judiciales y organismos de control, según lo considere procedente), debidamente soportada, con la descripción de cada una de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que configuraron tales acciones, con el fin que se adopten las medidas correspondientes y se pronuncien sobre estos hechos.

---

<sup>4</sup> Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano

#### **4. Del presunto detrimento patrimonial**

Respecto de las afirmaciones relacionadas con el presunto cambio de conexión de las tuberías, razón por la cual supuestamente no se hará uso de la bocatoma CAÑO GRANDE sino que, según sus afirmaciones, la prestadora conectará las tuberías a La Esmeralda y en este orden de ideas, a su juicio, hay un detrimento patrimonial ya que mediaba un contrato por valor de \$1.030.000.000.00 más \$90.299.636 de financiación relacionado con la bocatoma CAÑO GRANDE, es de señalar que esta Superintendencia, trasladó dichos hechos a conocimiento de la Contraloría Municipal de Villavicencio, mediante oficio radicado No. 20184101525491 de 22 de noviembre de 2018, con el fin que, conforme a sus facultades legales adopte las medidas que sean de su competencia.

#### **5. De los presuntos avisos presentados por la empresa en los que manifiesta que no se cobrará el servicio hasta tanto no se construya una PTAP**

En lo atinente al hecho relacionado con la presunta promesa que hizo la empresa prestadora de no cobrar el servicio de acueducto hasta tanto no tuvieran una planta de potabilización, se debe señalar que esta Superintendencia trasladó el conocimiento de dicho hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante oficio No. 20184101525511 de 22 de noviembre de 2018, para los fines pertinentes.

#### **6. De la pretensión relacionada con el no pago del servicio de acueducto por encontrarse en estado de vulnerabilidad**

Respecto a la pretensión en cuestión, esta Superintendencia debe recordarle que el contrato de condiciones uniformes que celebra una empresa de servicios públicos con sus usuarios para la prestación de un servicio público es de naturaleza onerosa y en tal sentido cuando la empresa presta un servicio público, tiene derecho a la contraprestación, que corresponde al pago que hace el usuario o suscriptor de la factura correspondiente. Por consiguiente, la consecuencia general de no pagar el precio a cambio de la prestación del servicio, está expresamente estipulada en la Ley, y en tal sentido, el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, dispone que si el usuario o suscriptor *“incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio”*.

Sin perjuicio de lo expuesto, al tratarse de personas en estado de vulnerabilidad, la Jurisprudencia ha establecido excepciones respecto a la suspensión del servicio, sin embargo, no se evidencia en los soportes aportados por usted que la autoridad judicial haya señalado que la prestación del servicio sea gratuita. En tal sentido, el usuario que se encuentre en una situación de vulnerabilidad, la cual debe estar debidamente demostrada (debiendo obrar en ciertas circunstancias, el registro correspondiente), puede acercarse a la empresa poniendo en conocimiento su situación con el fin que ella establezca la procedencia de adoptar medidas respecto a su situación particular.

A su vez, puede acercarse a la empresa con el fin de suscribir un acuerdo de pago con la misma respecto a la deuda que tiene con la prestadora, y en caso de no llegar a un acuerdo, debe agotar la respectiva reclamación ante la empresa con la correspondiente interposición de los recursos procedentes, y si del agotamiento de sus recursos, usted considera que continúa la inconformidad respecto a lo decidido, puede acudir ante la autoridad judicial competente, con el fin de establecer la procedencia o no de su reclamación.

En tal sentido, consideramos de especial importancia informarle que 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, se debe tener en cuenta que la ley 142 de 1994<sup>5</sup> 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. (...)*”. 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, consideramos pertinente se tenga 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 inconformidad 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 mencionado recurso 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 estos se hayan 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.

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, 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.

---

<sup>5</sup> Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

Sin embargo, si como resultado de las acciones desarrolladas por esta Entidad en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, la Superservicios adelantará las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen la ejecución de un proceso de investigación, y de encontrarse probadas las violaciones a la ley, esta Superintendencia impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso, repetimos que debe enmarcarse en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

#### **7. De la presunta falta de continuidad y calidad en el servicio de acueducto prestado y falta de micromedición**

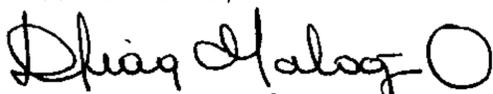
En lo relacionado a los hechos sobre la presunta mala calidad del agua suministrada a los usuarios, falta de continuidad y micromedición, se advierte que estos aspectos son competencia de esta Superintendencia ya que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, por lo que a través del oficio SSPD 20184101525461, esta Entidad requirió a la EAAV E.S.P. para que se pronunciara sobre la problemática expuesta por usted y para que allegara la información relacionada con los hechos objeto de queja, y a la vez para que informara las acciones adelantadas o previstas por la prestadora del servicio orientadas a brindar una solución definitiva a la problemática objeto de su denuncia.

En tal sentido, como se informó en párrafos anteriores, a través del radicado SSPD 20185291428502, la EAAV E.S.P. atendió el requerimiento hecho por esta Superintendencia, información que se encuentra en proceso de análisis y verificación, y a partir de los resultados que se obtengan, la Superservicios procederá a proferir el pronunciamiento correspondiente, y de encontrar alguna trasgresión al régimen de servicios públicos domiciliarios, adoptará las medidas administrativas a las que haya lugar en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Al respecto 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, 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.

Finalmente, esta Coordinación le manifiesta su entera disposición para atender las inquietudes frente a temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando las mismas sean temas que se encuentran inmersos en las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley a la esta Superintendencia.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRI   
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora GRI

Expediente Virtual: 2019410170100351E