



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100344301

Fecha: 27/05/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor
FABIO DE LA HOZ PERTUZ
Calle 8A No. 14 – 89
Santo Tomás, Atlántico

Asunto: Radicado SSPD 20195290441932 del 6 de mayo de 2019; derecho de petición.

Respetado señor De La Hoz:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) recibió el derecho de petición señalado en el asunto, en el que solicitó lo siguiente:

“(...) HECHOS

1. El día 05 de mayo de esta anualidad, fuimos invitados por la comunidad rural de esta localidad, a una reunión en la finca Los Robles, con la finalidad de obtener unas respuestas, a la negativa por parte de las empresas INTERASEO S.A.E.S.P y DOLMEN S.A.E.S.P., empresas de aseo y alumbrado público respectivamente.
2. Las cuales fueron invitadas pero se excusaron porque era domingo y en ese día ellas tienen a sus funcionarios disponibles.
3. La queja generalizada de toda la comunidad, es que ellos se han acercado a las oficinas de estas empresas a reclamar, ya que se cobra un servicio no prestado y el cual por estar inmersos en la facturación de ELECTRICARIBE S.A.E.S.P. obligatoriamente se ven obligados a cancelar para no ser suspendido el servicio de energía.
4. El comité como organismo de control social en estos servicios públicos, apoya este tipo de reuniones y quejas, ya que se está cometiendo un abuso por su posición dominante en esta localidad.

Por lo anterior el comité solicita muy respetuosamente la siguiente solicitud:

PETICION

Apoyamos la peticiones (sic) aprobadas en el acta de reunión del día 05/09/2019. Como son:

1. Se programe visita a terreno por parte de la SUPERSERVICIOS, con los habitantes del sector rural de esta población para confirmar lo aquí denunciado.

2. *Se notifique por este medio el día de la visita para organizar la reunión.*
3. *Se solicite a ELECTRICARIBE S.A E.S.P. la base de Datos de los usuarios del sector rural de esta población para obtener la información necesaria para iniciar el proceso a todos los sectores rurales de la población y en ella la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. INFORME a cuales se les cobra estos servicios.*
4. *Se requiera a INTERASEO S.A E.S.P. y DOLMEN S.A E.S.P. respuesta de porque se factura a estos habitantes un servicio no prestado en base a respuesta de los usuarios reportados por ELECTRICARIBE S.A E.S.P.*
5. *Se vincule a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, para que investigue los hechos que aquí se denuncian y tengan que ver con su función.*
6. *Por ser un tributo el servicio de alumbrado público, se vincule a la alcaldía municipal de Santo Tomás (Atico).*
7. *Por ser empresas que obtienen ingresos nacionales a través de subsidios y tributos vincúlese a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN y PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, para lo de competencia. (...)."*

Al respecto, a continuación, la Superservicios pasa a dar respuesta a cada una de las solicitudes incluidas en el derecho de petición:

1). Frente a las dos primeras peticiones, el Grupo de Reacción Inmediata de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo le informa que, en ejercicio de las funciones de control y vigilancia establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, requirió a la empresa INTERASEO S.A.S E.S.P., a través del oficio 20194100344261 del 27 de mayo de 2019, para que se pronuncie de fondo sobre los hechos expuesto por usted en el derecho de petición. El requerimiento se realizó para que la Empresa prestadora pueda ejercer su derecho al debido proceso, del que son titulares las personas prestadoras de servicios públicos en todas las actuaciones administrativas que se adelanten por la Superservicios.

De esta manera, con base en la información que remita la Empresa prestadora en respuesta al requerimiento señalado, la Superservicios evaluará la posibilidad de realizar una visita técnica al lugar solicitado.

2). En cuanto a la tercera petición, es preciso señalar lo que se estableció en los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994. Así, de conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, "(...) *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. (...)."

Por su parte, con base en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, "(...) *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. (...)."

Así, en virtud de lo anterior, usted deberá acercarse a la oficina de "Peticiones, Quejas y Recursos" de la Empresa prestadora, quien deberá recibir, atender, tramitar y responder la petición de información sobre la base de datos de los suscriptores y/o usuarios del prestador que habitan en el sector rural del municipio de Santo Tomás.

3). Respecto a la cuarta petición, tal y como se indicó en el primer punto, la Superservicios requirió a la empresa INTERASEO S.A.S E.S.P., a través del oficio SSPD 20194100344261 del 27 de mayo de 2019, para que se pronuncie de fondo sobre lo expuesto por usted en el derecho de petición.

4). En respuesta a la quinta petición, la Superservicios le informa que, esta Superintendencia, es la Entidad encargada de ejercer las funciones de control y vigilancia sobre las personas prestadoras de servicios públicos, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

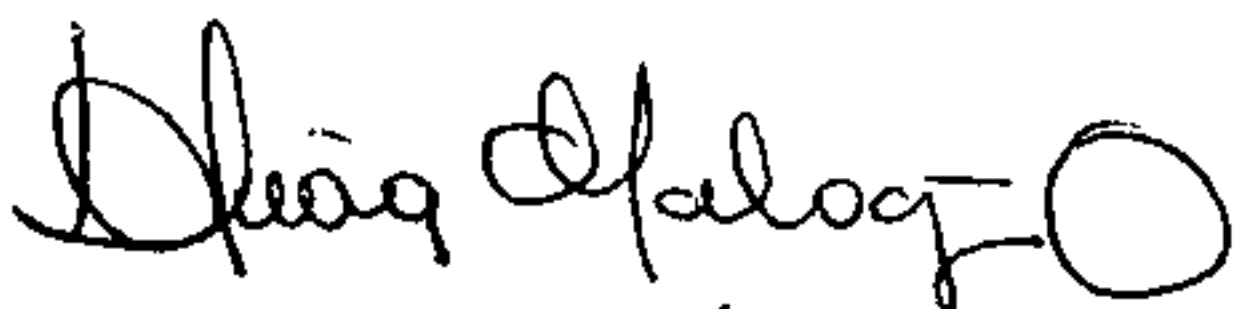
En ese sentido, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), no es competente para realizar la vigilancia de las Empresas de servicios público domiciliarios.

5). La sexta petición fue resuelta por la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible a través del radicado SSPD 20192010023871 del 14 de mayo de 2019.

6). Por último, en cuanto a la séptima petición, la Superservicios trasladó su derecho de petición a la Contraloría General de la República, por medio del oficio SSPD 20194100344241 del 27 de mayo de 2019, para que, en el marco de sus competencias, se pronuncie sobre el caso.

En conclusión, la respuesta de fondo a su derecho de petición se dará cuando la Empresa prestadora remita la información solicitada en el requerimiento SSPD 20194100344261 del 27 de mayo de 2019. Con base en dicha información, la Superservicios le informará qué acciones se tomarán frente al caso, para lo cual dispone de cuarenta y cinco días (45) hábiles siguientes al recibo del derecho de petición del asunto.


Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Pablo Hernández Ramírez – Contratista Grupo de Reacción Inmediata 
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo, Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Expediente Virtual: 2019410170100419E