



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20194100354941**

Fecha: **28/05/2019**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señora
CARMENZA QUIROZ GARCÍA
Calle 64 No. 105ª – 103 Apto 9807
Medellín - Antioquia

Asunto: Radicado SSPD 20185291431862 del 11 de diciembre de 2018. Traslado documentos por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Queja por cobros injustificados en la facturación debido a la presunta falta de conexión a la red del sistema de alcantarillado.

Radicado SSPD 20184101613821 del 19 de diciembre de 2018. Requerimiento EPM.

Radicado SSPD 20195290019132 del 11 de enero de 2019. Respuesta de EPM.

Radicado SSPD 20194100178651 del 29 de marzo de 2019. Pronunciamento de fondo.

Radicado SSPD 20194100178671 del 29 de marzo de 2019. Nuevo Requerimiento a EPM para que realice visita técnica al predio.

Radicado SSPD 20195290361962 del 12 de abril de 2019. Respuesta de EPM al requerimiento de visita técnica.

Respetada señora Carmenza:

Mediante la comunicación con radicado SSPD 20185291431862 del 11 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 EPM ESP, por el presunto cobro de un servicio que no presta de alcantarillado.

Al respecto, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través del oficio 20184101613821 del 19 de diciembre de 2018, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de esta Superintendencia, requirió a EPM ESP, para que diera respuesta a lo señalado por el usuario.

Por su parte, la empresa en su oportunidad, atendió el requerimiento mediante radicado 20195290019132 del 11 de enero de 2019, documento que una vez fue verificado, decide mediante radicado 20194100178651 del 29 de marzo de 2019, luego de explicarle al usuario los mecanismos de defensa en sede empresarial, le solicita a la empresa EPM ESP, para que realice una inspección técnica al predio con el fin de verificar la existencia o no de la conexión de las zonas comunes a la red de alcantarillado.

Respecto de la anterior solicitud por parte de la Superservicios, la empresa EMP ESP, mediante radicado 20195290361962 del 12 de abril de 2019, informa lo siguiente:



"(...) Con el fin de brindar aclaración y ampliación al caso que indica la señora Carmenza Quiroz Garcia, efectuamos visita técnica al inmueble indicado el pasado 9 de abril, (copia adjunta) en la cual manifiesta la señora Carmenza Quiroz Garcia, que lo requerido y por lo que se queja, es que la exoneren del cobro de alcantarillado de las zonas comunes dado que según expresa en la instalación no utilizan los tanques de reserva."

Al revisar los documentos aportados por la empresa, obra a folio 7 del mencionado radicado, que el día 9/04/2019 la empresa realizó visita al predio, con la siguiente observación: *"Dice usuaria que la revisión es para las zonas comunes del edificio de CL 64 CR 105ª- 103 int 1, además dice que está solicitando la exoneración del cobro de alcantarilla (sic) en zonas comunes, en la instalación no utilizan los tanques de reserva, no hay."*

Por su parte la empresa en esta inspección, señala que: *"Llaves en punto fijo, dice usuaria que en los apartamentos si utilizan el alcantarillado de EPM, atiende la revisión usuaria del apartamento 9807 quien es la administradora del edificio"*. Documento que se encuentra debidamente firmado por la persona que atendió la visita técnica.

Igualmente, la empresa allega el documento 0156SE-20190130002786 del 10 de enero de 2019, por medio del cual dio respuesta al reclamo de la quejosa, señalando que efectivamente en el predio de la dirección Calle 64 No. 105ª-103, el servicio de alcantarillado se presta de manera efectiva, que el mismo se viene prestando desde el año 2010.

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la información allegada por la empresa EPM ESP, para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas vigentes aplicables al tema objeto de su queja, así como la información allegada por la prestadora del servicio.

En primer lugar, nos permitimos manifestarle que la Ley 142 de 1994¹, define la prestación del servicio de alcantarillado, como:

"14.23. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO. *Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos."*

Definición recogida pero a su vez ampliada en el Decreto 1077 de 2015, así se define el servicio de alcantarillado en este Decreto:

"46. Servicio público domiciliario de alcantarillado. *Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos."*

Al comparar las dos definiciones se tiene que se amplió a la recolección de aguas lluvias, hecho que no previó la Ley 142 de 1994.

En cuanto tiene que ver con la facturación, el servicio de alcantarillado se cobra al usuario en la relación, uno a uno, es decir, que lo que se consume en acueducto es lo que se cobra por alcantarillado o vertimientos.

De ninguna manera existe la gratuidad en materia de servicios públicos domiciliarios, además porque la misma Ley 142 de 1994, lo prohíbe, lo que permite concluir que la prestación de los servicios públicos domiciliarios, son onerosos.

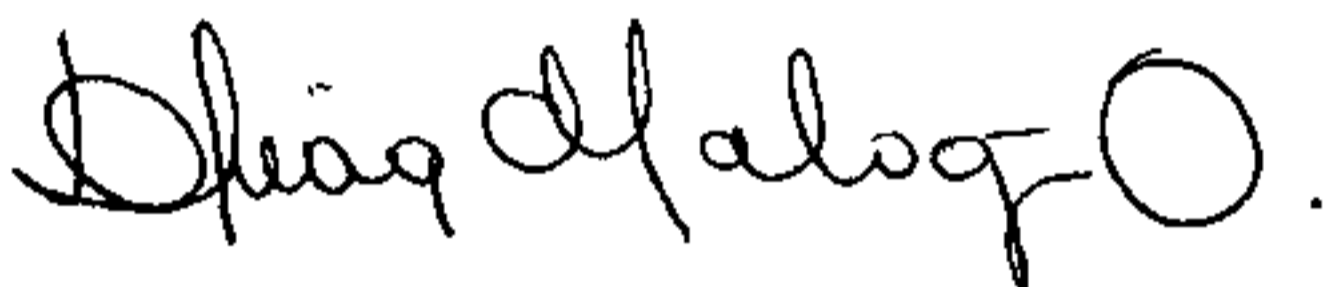
¹ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

Ahora bien, si el usuario no está conforme con los conceptos facturados por la empresa, debe acudir a los mecanismos de defensa previstos en la Ley 142 de 1994 (artículo 152 al 159), procedimiento que fue explicado por este grupo (ver radicado 20194100178651 del 29/03/2019) enviado y recibido por usted en su oportunidad, motivo por el cual no se realizan más comentarios.

En este contexto, estamos dando por atendida y tramitada, la queja presentada ante esta Superintendencia a través del radicado SSPD 20185291431862 del 11 de diciembre de 2018, no sin antes manifestarle que esta Superintendencia continuará atenta a que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa EPM ESP, sean suministrados a los usuarios con criterios de calidad y eficiencia y de encontrar alguna trasgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

De igual manera, le manifestamos la disposición de este ente de control y vigilancia para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por hechos que afecten el suministro a los usuarios, desde luego que respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la prestadora; sin embargo, de persistir alguna duda o inconformidad adicional a lo expuesto a lo largo de la presente comunicación le solicitamos ponerla en conocimiento de la Superservicios.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO
Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: María Stella Garzón Barrera – Funcionaria Asesora
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora GRI
Expediente Virtual: 2018420351600051E