



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100425791

Fecha: 31/05/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor  
JOSÉ FERNANDO PÉREZ BONILLA  
Carrera 16 No. 14 – 86 Barrio Villa Claudia  
Armenia, Quindío

Asunto: Radicado SSPD 20195290211092 del 8 de marzo de 2019; Te Resuelvo.

Respetado señor Pérez:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) recibió la comunicación del asunto a través de la cual interpuso derecho de petición en el que solicitó lo siguiente:

*"(...) NO HEMOS RECIBIDO RESPUESTA ALGUNA SOBRE LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO, SOBRE LOS CONSUMOS ALTOS QUE COBRAN PUES HEMOS LLEGADO A TAL PUNTO DE HABER PRESENTADO UNA ACCIÓN POPULAR CON SOPORTE DE MIL FIRMAS.*

*SOLICITAMOS A LA SUPERINTENDENCIA QUE INVESTIGUE A LA EMPRESA LOS EXPEDIENTES QUE SE HAN RADICADO, PORQUE HASTA EL MOMENTO LAS FACTURAS SIGUEN SIENDO LLEGANDO MUY ELEVADAS VULNERANDO LOS DERECHOS DE LOS MONTENEGRINOS. (...)."*

Al respecto, el Grupo de Reacción Inmediata de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, le informa que, por medio del radicado SSPD 20184211372991 del 24 de septiembre de 2018, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (DTGAA) de la misma Superintendencia Delegada, realizó control tarifario a las EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A.E.S.P., de conformidad con la función de verificación del régimen tarifario asignada a la Superservicios en el Decreto 990 de 2002.

De esta manera, con base en los resultados de la verificación efectuada por la DTGAA al cálculo realizado por las EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A.E.S.P., de los costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, calculados con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, tomando como referencia el estudio de costos reportado en el aplicativo SURICATA, el estudio de costos en físico que soporta el reporte del

aplicativo y el acto de aprobación de las tarifas por parte de la Entidad Tarifaria Local, se concluyó lo siguiente:

*“(...) Por todo lo anterior, con la información dispuesta en el aplicativo SURICATA y revisada en el presente documento, se concluye que en principio y sin perjuicio de posteriores verificaciones, la empresa calculó sus costos de referencia siguiendo lo estipulado en la metodología tarifaria contenida en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015. (...)”*

De igual forma, con base en el aplicativo SURICATA, los costos de referencia calculados por el prestador EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A E.S.P., con base en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, fueron incorporados en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios desde el día 1 de marzo de 2018.

En virtud de lo anterior, la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, ha venido efectuando acciones de vigilancia sobre LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A E.S.P., respecto de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que son cobradas a los usuarios de la empresa. De esta forma, como ya se indicó, los resultados del último control tarifario realizado a la Empresa prestadora mediante el radicado SSPD 20184211372991 del 24 de septiembre de 2018, arrojaron que, en principio, el cálculo de los costos de referencia de las tarifas, se ajustan a las metodologías establecidas en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.

Sin embargo, con el fin de estudiar más a profundidad su denuncia, el Grupo de Reacción Inmediata le solicita que remita a la Superservicios las últimas seis (6) facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A E.S.P., expedidas a diez (10) usuarios que estén en circunstancias parecidas, para verificar si la Empresa prestadora está cobrando las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado con base en el estudio tarifario reportado en el SURICATA.

Por último, en caso de que se trate de una reclamación de carácter individual contra un acto de facturación, usted deberá acercarse a la Empresa prestadora dentro de los cinco (5) meses siguientes a la expedición de la factura para interponer la reclamación respectiva. Recuerde además que, el recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación, debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> **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.

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.

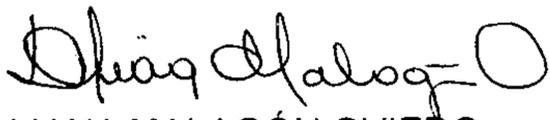
El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

En consecuencia, lo antes requerido, debe estar radicado, a más tardar dentro de los **diez (10) días** siguientes al recibo de la presente comunicación en el Grupo de Reacción Inmediata de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Superservicios, ubicada en la ciudad de Bogotá (Carrera 18 No. 84-35 Piso 5º) o al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

Al emitir su respuesta, favor incluir como referencia los datos de identificación de este documento, que son citados en el encabezado del mismo.

Agradecemos su oportuna respuesta.

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 *P-H-R*  
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo. Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Expediente Virtual: 2018800380100001E

---

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.