



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20204260003131

Fecha: 28/02/2020

GD-F-007 V.12

Página 1 de 9

Bogotá D.C.

Señor
ISRAEL GUZMÁN HENAO

Asunto: Radicado SSPD 20195291428632 del 12 de diciembre de 2019. Denuncia Ciudadana.
Radicado SSPD 20194101163581 del 26 de diciembre de 2019. Requerimiento a URBES S.A.S. E.S.P.
Radicado SSPD 20205290046272 del 16 de enero de 2020. Respuesta de URBES S.A.S. E.S.P.

Respetado señor Guzmán:

Mediante la comunicación identificada con el radicado SSPD 20195291428632 del 12 de diciembre de 2019, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió la comunicación enviada por usted a esta Entidad, a través de la cual, en su condición de VEEDOR CIUDADANO de la ciudad de Mariquita, instaurada "DENUNCIA CIUDADANA", en donde se refiere a hechos presuntamente graves con la empresa que está prestando los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

En tal sentido, de la lectura y contextualización del contenido de su escrito, se ha podido determinar que usted se está refiriendo a los siguientes hechos, que, según lo expresado, de resultar ciertos o parcialmente ciertos, podrían afectar la prestación del servicio: i) creación de una empresa fachada entre familiares por parte de URBES S.A.S. E.S.P.; ii) falsos contratos para legalizar dineros; iii) traslado de empleados a la otra empresa e inconformidad de los mismos; iv) pago de horas extras; v) falta de personal profesional (Ingeniero Químico e Ingeniero Civil); vi) mala calidad del agua; vii) tarifas altas; viii) plata para campañas políticas; ix) nunca ha prosperado una investigación contra esa empresa, pues siempre logran encontrar quien les ayude a cubrir sus faltas.

Al respecto, con el fin de atender y dar respuesta adecuada a su petición, siguiendo los procedimientos internos de este ente de vigilancia y control, y en ejercicio de las funciones conferidas por la Constitución y la Ley, a través del oficio SSPD 20194101163581 del 26 de diciembre de 2019, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Superservicios, requirió a la Empresa de Servicios Urbanos S.A.S. E.S.P. – URBES S.A.S. E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos referidos en su escrito, particularmente en lo que tiene que ver con la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la prestadora.

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 20205290046272 del 16 de enero de 2020, URBES S.A.S. E.S.P. atendió el requerimiento formulado por esta Entidad y con relación al tema objeto de su queja, particularmente sobre la prestación del servicio, informó lo siguiente: *"El estado actual de los servicios públicos de Alcantarillado, Aseo y Acueducto, es excelente y se está prestando en óptimas condiciones, en especial el servicio de ACUEDUCTO se presenta en condiciones: de potabilidad y de abundancia, con una cobertura del 100% urbana, dando servicio las 24 horas de los siete días de la semana, de lo cual dan fe los informes de Análisis microbiológicos y físico-químico, entregados por la Secretaría de SALUD, laboratorio de SALUD PÚBLICA, y visitas técnicas efectuadas por la empresa para probar estos hechos.*

No hay usuarios afectados con las presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto ... no hay actualmente, quejas, ni peticiones, en nuestra oficina de PQR sobre la falla en el servicio mencionado por el quejoso".

Agrega la empresa en la respuesta al requerimiento: *"... la empresa URBES S.A.S. E.S.P. tiene un plan de contingencia de acueducto y alcantarillado, para suplir las posibles novedades que en el futuro se presenten, que impliquen suspensión total o transitoria en el servicio público de acueducto. No existen fallas en la prestación del servicio de acueducto. En todo momento se está dando prestación del servicio de acueducto, de buena calidad, por lo que la empresa actualmente no ve la necesidad de adelantar acciones tendientes o previstas para mejorar el servicio".*

Como soporte de la respuesta, URBES S.A.S. E.S.P. anexó copia de los siguientes documentos: i) visitas técnicas relacionadas con la verificación de la cobertura del servicio de acueducto del 07 y 08 de enero de 2020; ii) resultados de los análisis microbiológicos y físico-químico emitidos por la Secretaría de Salud del Tolima de septiembre, octubre y noviembre de 2019; iii) Contrato suscrito con el Ingeniero Químico; y iv) Plan de Contingencia de acueducto y alcantarillado.

Visto lo anterior, procede esta Dirección a realizar el análisis de la denuncia instaurada por usted, para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas vigentes aplicables al tema objeto de su queja, así como las funciones de esta Superintendencia, al igual que la información enviada por la prestadora del servicio.

En primer lugar, debemos manifestarle que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994¹, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001², 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 párrafo 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

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

² Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994

únicos contratos cuyo cumplimiento corresponde vigilar a esta Superintendencia son los de servicios que se suscriben entre la empresa y el usuario.

En este contexto, antes de abordar el análisis de la problemática puesta en conocimiento de esta Entidad, como primera medida debemos resaltar que, respecto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de URBES S.A.S. E.S.P., en su misiva únicamente se refiere a la calidad del agua y tarifas altas, y los demás aspectos están asociados a temas que escapan de las competencias de esta Superintendencia, y para el efecto, tal como le informamos en su oportunidad, la Superservicios dio traslado de la "DENUNCIA CIUDADANA" a los entes competentes, esto es, Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República, tal como se puede observar en las comunicaciones que se anexan; además, debemos resaltar que usted no aportó prueba alguna para sustentar los argumentos de sus inconformidades.

Así las cosas, esta Superintendencia procede a pronunciarse sobre los aspectos que son de su competencia, iniciando con la calidad del agua que los prestadores del servicio deben suministrar a sus usuarios, y al respecto, consideramos necesario informarle que, si bien es cierto de conformidad con las normas vigentes, esta Superintendencia es la autoridad competente para iniciar las investigaciones administrativas e imponer las sanciones a que haya lugar a las personas prestadoras que suministren o distribuyan agua para consumo humano por incumplimiento de las disposiciones del Decreto 1575 de 2007³, también lo es que el ejercicio de la misma dependerá del reporte de la información realizada por parte de las autoridades sanitarias correspondientes al Subsistema de Calidad de Agua Potable SIVICAP, cuyo resultado final será informado por parte del Instituto Nacional de Salud - INS a esta entidad.

De lo anterior se deduce que, para adelantar las acciones de control por parte de esa entidad, respecto de la calidad del agua que suministran los prestadores a sus usuarios, el insumo básico y fundamental es la información reportada por la autoridad de salud, es decir, la información oficial para el ejercicio de las funciones de control de la Superservicios, es la enviada por la autoridad de salud correspondiente, que para el caso que nos ocupa, corresponde al INS.

Así mismo, debemos precisar que la Resolución 2115 de 2007⁴, de los Ministerios de Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, clasifica el Nivel de riesgo del agua de la siguiente manera:

"Artículo 15.

Clasificación del nivel de riesgo. *Teniendo en cuenta los resultados del IRCA mensual, se define la siguiente clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el consumo humano por la persona prestadora y se señalan las acciones que debe realizar la autoridad sanitaria competente:*

CUADRO No. 7

Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA por muestra y el IRCA mensual y acciones que deben adelantarse

| Clasificación IRCA (%) | Nivel de riesgo | IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata) | IRCA mensual (Acciones) |
|-------------------------------|----------------------------|--|---|
| 80.1 - 100 | INVIABLE SANITARIAMENTE | Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General. | Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, |

³ Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano

⁴ Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano

| | | | |
|---------|------------|---|---|
| | | | <i>alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.</i> |
| 35.1-80 | ALTO | <i>Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.</i> | <i>Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.</i> |
| 14.1-35 | MEDIO | <i>Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador</i> | <i>Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.</i> |
| 5.1-14 | BAJO | <i>Informar a la persona prestadora y al COVE.</i> | <i>Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.</i> |
| 0-5 | SIN RIESGO | <i>Continuar el control y la vigilancia.</i> | <i>Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia</i> |

Fuente: Resolución 2115 de 2007

De acuerdo con lo anterior, se deduce que para que el agua sea "Sin Riesgo", es decir "Apta para Consumo Humano", los análisis realizados por la autoridad de salud correspondiente deben arrojar un resultado del IRCA <5%.

Así las cosas, de la información allegada a esta Superintendencia por la empresa URBES S.A.S. E.S.P. que corresponde a los reportes de los resultados de los análisis realizados por Secretaría de Salud del Tolima de septiembre, octubre y noviembre de 2019, se pudo determinar los resultados que se presentan en la siguiente tabla.

| Prestador | Autoridad de Salud | Periodo | IRCA | Nivel de Riesgo |
|--|--|----------------|-------------|------------------------|
| ESPUMA S.A. E.S.P. (URBES S.A.S. E.S.P.) | Secretaría de Salud del Tolima – Laboratorio de Salud Pública | Sep/2019 | 0% | Sin Riesgo |
| | | Oct/2019 | 0% | Sin Riesgo |
| | | Nov/2019 | 3.76 | Sin Riesgo |

Fuente: radicado SSPD 20205290046272

Como se puede observar, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que, de las muestras analizadas para los meses informados, las pruebas arrojaron un resultado del Nivel de Riesgo "Sin Riesgo", lo que indica que para estos periodos el agua suministrada a la población fue Apta para Consumo Humano.

No obstante lo anterior, por considerar de especial importancia, es pertinente y necesario hacer mención a lo establecido en el Decreto No. 1077 de 2015⁵, 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.*

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. (...).*

⁵ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

Lo anterior resulta concordante con lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 antes mencionado, que establece lo siguiente: “**ARTÍCULO 10°.- 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 están en la obligación de realizar el mantenimiento de las redes públicas, también se debe tener en cuenta que los usuarios deben propender por mantener en buen estado de funcionamiento las redes internas o domiciliarias del inmueble que ocupe, de tal manera que puedan hacer uso del servicio 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.

Ahora bien, con relación a las “tarifas altas” que reseña en su comunicación, que asumimos se está refiriendo a la facturación de los servicios prestados por URBES S.A.S. E.S.P. (aspecto tarifario de los servicios de acueducto y alcantarillado), sea lo primero manifestarle que con relación al alza de las tarifas, es menester informarle que de conformidad con el numeral 14.18 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994⁶, la libertad regulada es el régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación respectiva fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor. Por tanto, el régimen tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el artículo 86, numeral 86.4, está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas, y adicionalmente, el artículo 88 numeral 88.1, establece que las personas prestadoras deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión para fijar sus tarifas de acuerdo con los estudios de costos.

Además, según el Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, los elementos de las fórmulas tarifarias, sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las Comisiones de Regulación, podrán incluir un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión, **cuyo cobro en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio**, es decir, desde el punto de vista regulatorio, vía tarifa, **solo se deben recuperar los costos y gastos típicos en que incurre la empresa para garantizar el servicio** (negrilla fuera de texto).

En este orden de ideas, se debe precisar que los prestadores de servicios públicos están en la obligación de cobrar el servicio público prestado y el usuario de pagarlo, siendo el pago la contraprestación al suministro del servicio; sin embargo, el prestador no puede cobrar a su arbitrio el costo del servicio, sino que debe respetar la metodología dispuesta por la Comisión de Regulación y compete a la Superintendencia revisar que la empresa cobre respetando dicha metodología.

⁶ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

Debemos agregar que, la Ley 142 de 1994 le atribuyó a las Comisiones de Regulación definir el régimen tarifario previsto en el Título VI de la precitada Ley, para lo cual el diseño de las fórmulas tarifarias definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, obedece a estudios adelantados por ésta en uso de sus facultades.

En cumplimiento de tal disposición, los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado deben realizar un nuevo estudio de costos y con base en los resultados, calcular las tarifas a cobrar a los usuarios, teniendo en cuenta lo establecido en las normas vigentes en materia de subsidios y aportes solidarios, de lo cual se colige que dependiendo de las características de prestación de cada servicio, pueden resultar valores a cobrar diferentes para los mismos, y en algunos casos, puede ocurrir que la tarifa presente incrementos.

Debemos aclarar que la regulación vigente en materia tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado contiene las fórmulas que le permiten a las empresas calcular los costos de prestación de los referidos servicios públicos, la cual está integrada por los siguientes componentes:

- Costo Medio de Administración – CMA o también llamado Cargo Fijo, expresado en \$/usuario/mes.
- Costo Medio de Operación – CMO, expresado en \$/m³
- Costo Medio de Inversión – CMI, expresado en \$/m³.
- Costo Medio de Tasas Ambientales – CMT, expresado en \$/m³.
- Cargo por Consumo – CC, expresado en \$/m³ (CMO + CMI + CMT).

De conformidad con lo anterior, se tiene que el valor cobrado por metro cúbico o Cargo por Consumo (CC), para acueducto y alcantarillado, incluye los componentes de Operación del sistema (CMO), de Inversión (CMI) y de Tasas Ambientales (CMT).

De otra parte, consideramos necesario hacer mención que las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas que se aplican a los usuarios, resultantes de la elaboración del estudio de costos, ya sea para acueducto o para alcantarillado, se encaminan a que deben reflejar integralmente los costos y gastos afectos a la prestación de los referidos servicios públicos, orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia. Así las cosas, con la obtención y aplicación de costos de referencia no acordes con la metodología establecida por la CRA, se estaría contradiciendo los principios mencionados anteriormente y trasladando a los usuarios los costos de una gestión ineficiente.

Ahora bien, respecto de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado cobradas por los prestadores, se debe tener en cuenta que en cumplimiento de las funciones conferidas por la ley, en especial la contenida en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, si de la revisión de la aplicación de la metodología tarifaria, así como de las tarifas aplicadas, se encuentra que la prestadora del servicio incurrió en algún incumplimiento de la normatividad que aplica para cada caso en concreto, esta Entidad adopta las medidas administrativas a que haya lugar.

Sobre el régimen tarifario de los servicios de acueducto y alcantarillado, debemos agregar que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el marco de sus competencias expidió la Resolución CRA 688 de 2014⁷, modificada y adicionada por la Resolución CRA 735

⁷ Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana

de 2015⁸, y en cumplimiento de tal disposición, los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado deben realizar un nuevo estudio de costos y con base en los resultados, calcular las tarifas a cobrar a los usuarios, teniendo en cuenta lo establecido en las normas vigentes en materia de subsidios y aportes solidarios.

En tal sentido, para el caso concreto de URBES S.A.S. E.S.P., de acuerdo con lo informado por el área correspondiente al interior de esta Entidad, la mencionada empresa tiene estudio de costos con base en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, y sobre el particular, en el año 2019, la Superservicios realizó el control tarifario, el cual fue respondido por la prestadora, cuya respuesta se encuentra en análisis por parte de este ente de vigilancia y control.

De todo lo anterior, debemos aclarar que, frente al cálculo de las tarifas a cobrar a los usuarios, se debe tener en cuenta que la tarifa resultante del estudio de costos corresponde al “costo del servicio”, es decir, el valor que debe pagar un usuario del Estrato 4 que no es sujeto de la aplicación de subsidio ni aporte solidario o contribución.

Además, consideramos de especial importancia aclarar que las tarifas reales que deben pagar los usuarios de los Estratos 1, 2 y 3, corresponden a la tarifa del Estrato 4 o “costo del servicio”, **MENOS** el valor del porcentaje del subsidio autorizado por la autoridad competente para el respectivo municipio, y la tarifa que pagarán los usuarios de los Estratos 5 y 6 y sectores Comercial e Industrial, corresponde a la tarifa del Estrato 4 o “costo del servicio”, **MÁS** el porcentaje de contribución o aporte solidario asignado igualmente por la autoridad respectiva.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que el alza en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado puede obedecer a varios factores, así: i) aplicación del nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016 “*Por la cual se modifica el rango de consumo básico*”; y iv) ajuste por IPC.

No obstante, y teniendo en cuenta que el aspecto relacionado con el cobro del servicio involucra los temas de tarifas, los cuales se encuentran inmersos en el proceso de facturación de los servicios prestados a los usuarios, 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, señala 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 la atención a los suscriptores y/o usuarios, de

⁸ Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA 688 de 2014

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, 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.

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 probada alguna violación a la ley, la Superintendencia impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso enmarcándose en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

Ahora bien, frente a su solicitud de investigación contra la prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Mariquita, Tolima, debemos reiterar que, si como resultado de las acciones adelantadas por esta Entidad de vigilancia y control 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 probada alguna violación a la ley, la Superintendencia impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso enmarcándose en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.



Frente a su manifestación de que *"nunca ha prosperado una investigación contras esas empresas, pues siempre logran encontrar quien les ayude a cubrir sus faltas"*, atentamente le solicitamos que si usted tiene alguna prueba que involucre a esta Superintendencia o sus funcionarios, la haga llegar de manera inmediata, con el fin de adelantar las acciones a las que haya lugar.

Finalmente, le manifestamos que frente a los demás aspectos sobre los cuales versa su comunicación y que no corresponde a la órbita de la competencia de esta Entidad, le sugerimos ponerlas en conocimiento de las autoridades competentes, aportando las pruebas que permitan sustentar los argumentos de sus denuncias, sobre lo cual aclararnos que algunos temas corresponden a la autotomía administrativa de la prestadora.

En este contexto, estamos dando por atendida y tramitada la comunicación enviada a esta Superintendencia a través del radicado SSPD 20195291428632 del 12 de diciembre de 2019, no sin antes manifestarle que la Superservicios continuará atenta a que los servicios públicos domiciliarios a cargo de URBES S.A.S. E.S.P. sean suministrados con criterios de calidad y eficiencia a todos los usuarios del municipio de Mariquita, Tolima, y de encontrar alguna trasgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de los funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,


VICTOR HUGO ARENAS GARZÓN
Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRIAG 
Revisó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GRIAG 
Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – DTGAA

Expediente Virtual No 2019410170101038E // 2020420351600183E