



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20204260004251**

Fecha: **12/03/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 6

Bogotá, D.C.

Señor  
ABDALA ANTONIO CHADID CHADID

Asunto: Radicados SSPD 20195290989802, SSPD 20198201153032, SSPD 20198201193532 y SSPD 20195291112642. Queja por suspensión del servicio.

Radicados SSPD 20194100769221, SSPD 20194100913001 y SSPD 20194101162811 del 23 de septiembre, 23 de octubre y 26 de diciembre de 2019, respectivamente. Requerimientos a la empresa Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.- ADESA S.A. E.S.P.

Radicados SSPD 20195291369512 y SSPD 20205290049092 del 29 de noviembre de 2019 y 16 de enero de 2020, respectivamente. Respuesta de la empresa Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.- ADESA S.A. E.S.P.

Respetado señor Chadid:

Mediante las comunicaciones identificadas con los radicados SSPD 20195290989802, SSPD 20198201153032, SSPD 20198201193532 y SSPD 20195291112642, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió los escritos dirigidos por usted a esta Entidad, a través de los cuales instaura queja contra la empresa Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.- ADESA S.A. E.S.P., la cual está asociada concretamente a la suspensión del servicio de agua potable al inmueble ubicado en la calle 22 No 18-73 barrio Centro de la ciudad de Sincelejo, Sucre, estando al día en los pagos.

Al respecto, en el marco del debido proceso y los procedimientos internos de este ente de vigilancia y control, y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Constitución y la Ley, a través de los oficios SSPD 20194100769221, SSPD 20194100913001 y SSPD 20194101162811 del 23 de septiembre, 23 de octubre y 26 de diciembre de 2019, respectivamente, 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 ADESA S.A. E.S.P., para que se pronunciara sobre la queja instaurada por usted, para lo cual la prestadora del servicio debía presentar un informe referido a los hechos que motivaron su inconformidad, así como sobre las acciones adelantadas y/o previstas orientadas a dar solución a la problemática objeto de su petición.

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 20195291369512 del 29 de noviembre de 2019, ADESA S.A.E.S.P. atendió el requerimiento formulado por esta Entidad, y para el efecto, la prestadora del servicio rindió un informe sobre la problemática que dio origen a su queja, en donde describe las características del inmueble, el estado de la facturación de cada unidad residencial, la causa de la suspensión del servicio y los trámites adelantados por la empresa frente a las reclamaciones presentadas por usted.

Una vez realizado el análisis de la información allegada por la empresa, esta Superintendencia consideró que era necesario ampliar y complementar el pronunciamiento de la prestadora, por lo que mediante el oficio SSPD 20194101162811 del 26 de diciembre de 2019, esta Entidad cursó un nuevo requerimiento para ADESA S.A. E.S.P., por lo que a través del radicado SSPD 20205290049092 del 16 de enero de 2020, la prestadora del servicio atendió la solicitud hecha por este ente de vigilancia y control, y sobre el tema objeto de análisis, entre otras cosas, informó lo siguiente:

*“... el inmueble identificado con el contrato No 070-001-0014970 bajo el nombre del suscriptor o usuario Feris Ivan ubicado en la dirección CL 11 18-73 – Barrio Centro hace parte del sistema de cuentas relacionadas facturado bajo la modalidad de multiusuario, toda vez que está constituido por cuatro unidades residenciales que forman la edificación ... el contrato 070-001-0014970 actualmente posee medidor ... el cual registra el consumo total de la edificación, dicho consumo a su vez se dividía entre las cuatro unidades independientes que conforman la edificación y se distribuía de la siguiente manera:*

*Contrato No 070-001-0014970 cuenta madre se le venía facturando 25% del total del consumo.*

*Contrato No 070-001-0014965 cuenta hija se le venía facturando 25% del total del consumo.*

*Contrato No 070-001-0014966 cuenta hija se le venía facturando 25% del total del consumo.*

*Contrato No 070-001-0033004 cuenta hija se le venía facturando 25% del total del consumo.*

*... desde el periodo Junio de 2019 el contrato 070-001-0014970 cuenta madre se le factura el 100% del total del consumo en atención a que los apartamentos inidentificados con los contratos No 070-001-0014965 contrato No 070-001-0014966 y contrato No 070-001-0033004 se encuentran desocupados y el contrato 070-001-0014970 actualmente es el único apartamento habitado y posee el consumo total del inmueble ... el inmueble técnicamente no es posible su independización razón por la cual la empresa ha facturado bajo la metodología de multiusuario ...”.*

Agrega la empresa en la respuesta al requerimiento: *“Sea oportuno manifestar que para este caso el usuario no se acercó a modo propio a presentar las evidencias sobre restricciones técnicas que impidan la medición individual el consumo en este inmueble ubicado en la CL 22 18 73 – Barrio Centro, no obstante de lo anterior la empresa realizó las inspecciones del caso y pudo determinar la imposibilidad técnica de cada unidad residencial que conforma la edificación ... al usuario de la denuncia se le factura como multiusuario por cumplir con los presupuestos consagrados en la ley, solo que en nuestro sistema comercial se expide una factura por cada cuenta creada en el inmueble que conforma la edificación ... no existe doble cobro o facturación ... precisamos que la empresa ante los PQR presentados por el señor ABDALA CHADID CHADID ... fueron atendidos y siguiendo el debido proceso”.*

De otra parte, frente a la suspensión del servicio, motivo principal de su inconformidad, la prestadora del servicio manifestó: *“... el contrato No 070-001-0014970 hace parte del sistema de cuenta relacionadas facturado bajo la modalidad de multiusuario, el inmueble posee una única acometida y un medidor y las cuentas internas presenten deuda:*

*Contrato No 070-001-0014965 actualmente presenta deuda de \$6.291.605 correspondiente a 179 facturas vencidas por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.*

*Contrato No 070-001-0014966 presenta deuda de \$11.859.293 correspondiente a 203 facturas vencidas por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.*

*Contrato No 070-001-0033004 presenta deuda de \$7.686.027 correspondiente a 203 facturas vencidas por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.*

*Contrato No 070-001-0014970 se encuentra al día.*

*... así las cosas se surtió la suspensión del servicio el día 17 de junio de 2019, igualmente se comunicó al usuario a través de la factura del periodo de junio de 2019 que sobre esta actuación procedía el Recurso de Reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios ...”.*

Seguidamente, la empresa presenta la relación de los PQR interpuestos por usted, con sus correspondientes solicitudes y respuestas.

Como soporte de la respuesta dada por ADESA S.A. E.S.P. al requerimiento hecho por la Superservicios, se anexó copia de los documentos originados en los trámites adelantados en torno a la problemática puesta en conocimiento de este ente de vigilancia y control.

Visto lo anterior, procede esta Dirección a realizar el análisis de la problemática puesta en conocimiento de este ente de vigilancia y control, para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas vigentes aplicables al tema objeto de su queja, así como la información enviada por la prestadora del servicio.

En tal sentido, debemos manifestar que, para el caso en estudio se debe tener en cuenta que, si bien las prestadoras del servicio de acueducto están en obligación de prestar el servicio a su cargo en condiciones de calidad y eficiencia, también es necesario que los usuarios paguen las facturas dentro del plazo señalado por las empresas, siendo el pago la contraprestación por el bien recibido.

Al respecto, la Ley 142 de 1994<sup>1</sup> señala lo siguiente: **“ARTICULO 99.- Forma de subsidiar.** Las entidades señaladas en el artículo 368 de la Constitución Política podrán conceder subsidios en sus respectivos presupuestos de acuerdo a las siguientes reglas: (...).

99.9.- (...). En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica”.

Así mismo, el artículo 130 del régimen de servicios públicos domiciliarios modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001<sup>2</sup>, establece lo siguiente: **“ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO.** Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. (...).

**PARÁGRAFO.** 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 periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma”.

De igual manera, para el caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el régimen de servicios públicos domiciliarios estableció las causales de suspensión del servicio, y para el caso que nos ocupa, estipuló lo siguiente: **“ARTICULO 140.- Suspensión por incumplimiento.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

<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

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)*

Concordante con la anterior, la Resolución CRA 768 de 2016<sup>3</sup>, establece: “**CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes: (...). 3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente. (...).

**CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes: (...).

8. *Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna. (...)*

De acuerdo con los textos normativos transcritos en párrafos anteriores, se tiene que en el régimen de los servicios públicos domiciliarios no existe gratuidad ni exoneración en el pago de tales servicios. Es así, que de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, 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 de dos períodos consecutivos de facturación, **la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio.**

En consecuencia, para evitar este tipo de incomodidades que causa la suspensión del servicio a una vivienda, lo indicado es que los usuarios estén atentos a realizar el pago de las facturas de manera oportuna dentro de los términos señalados para el efecto.

Ahora bien, con relación a las inconformidades por el cobro de los valores asociados a la prestación del servicio, particularmente a su predio, consideramos de especial importancia informarle que, por tratarse de un aspecto que está inmerso en la actividad de facturación, se debe tener en cuenta que la Ley 142 de 1994 establece que los suscriptores o usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos en relación con el servicio o los servicios que presta la respectiva empresa, de manera particular, y para tal efecto, el artículo 154 de la mencionada norma, estipula las causales de reclamación que son susceptibles de los recursos, esto es, “Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa”. (Subrayado fuera de texto).

En efecto, 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, de manera particular, se debe tener en cuenta que el régimen de servicios públicos domiciliarios, señala: “**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. (...)*

---

<sup>3</sup> Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado.

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, debe tenerse 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 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, lo indicado es que el usuario haga uso del proceso de reclamación, en primera instancia ante la prestadora del servicio, habida cuenta que 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, que para el caso concreto de la ciudad de Sincelejo, Sucre, a la Dirección Territorial Norte de esta Superintendencia ubicada en esa ciudad Barranquilla. Atlántico.

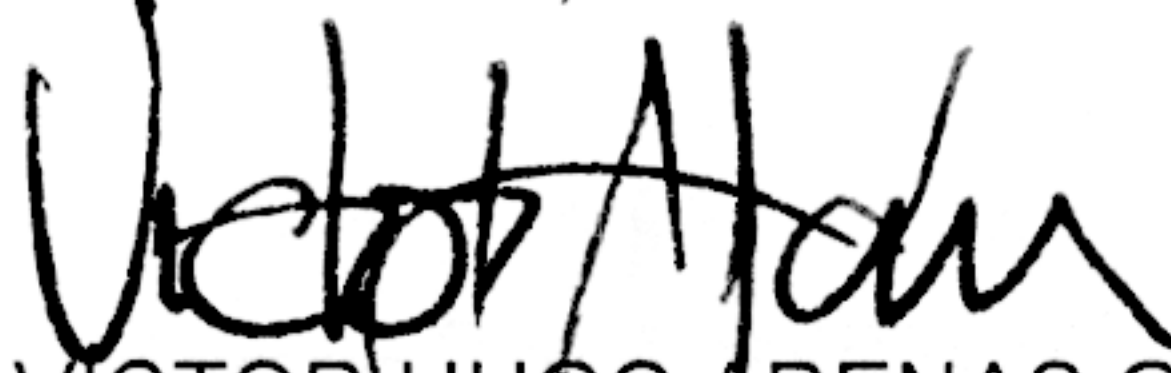
Sin embargo, si como resultado de las acciones adelantadas por esta entidad de vigilancia y control en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, esta Superintendencia adelanta las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen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

Así las cosas, para el caso concreto de las inconformidades de los usuarios por la facturación de los servicios públicos domiciliarios prestados por ADESA S.A. E.S.P., lo indicado es que el usuario que se considere afectado, presente una petición, queja o reclamo ante la prestadora para que esta resuelva en primera instancia las peticiones presentadas, y esta Entidad abocará conocimiento de la situación en el trámite del recurso de apelación, y si como resultado del análisis de los hechos se concluye que la empresa está incurso en una violación a la ley, la Superservicios adelantará las acciones de control correspondientes.

En este contexto, nos permitimos informarle que, como resultado de la verificación realizada en el sistema de gestión documental de esta Superintendencia (Orfeo), se ha podido constatar que con el radicado SSPD 20198201622372 del 09 de diciembre de 2019, ADESA S.A. E.S.P. remitió a esta Superintendencia el expediente del recurso de apelación otorgado por la empresa, que versa sobre los mismos hechos sobre los cuales nos estamos refiriendo a través de la presente comunicación, documentos que se encuentran en trámite en la Dirección Territorial Norte de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Barranquilla, Atlántico, dependencia que tiene la competencia para pronunciarse de fondo sobre la problemática denunciada, y a la vez, determinar la legalidad de las actuaciones de la prestadora del servicio.

Finalmente, nos permitimos reiterar que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa ADESA S.A. E.S.P., por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, desde luego respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la prestadora del servicio.

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: 2019410170100796E // 2020420351600034E