



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20204260006551**

Fecha: **06/04/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señor(a)
NELLY CORREA

Asunto: Radicado SSPD 20195291391022 del 04 de diciembre de 2019. Derecho de petición. Queja por falta de continuidad del servicio público de acueducto y otros.

Respetado(a) señor(a):

A través del oficio enunciado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió derecho de petición radicado por usted, donde pone en conocimiento la problemática que se viene presentando en el municipio de Bajo Baudó – Chocó relacionado con la falta de continuidad y calidad en la prestación del servicio público de acueducto en dicho municipio y otras fallas.

Al respecto, le informo que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Ley 142 de 1994, mediante comunicación SSPD 20204260006541 del 06 de abril de 2020, esta Dirección, procedió a requerir a la Empresa, para que se pronuncie formalmente sobre los hechos a que se refiere en su comunicación y para que aporte el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, en lo que tiene que ver con la prestación efectiva del servicio de acueducto.

Es importante señalar que, el anterior requerimiento, 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, esta Superintendencia instó a la empresa prestadora, para que responda de manera concreta a sus inquietudes con miras al cumplimiento de lo establecido en la Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios), requiriéndole la atención y repuesta inmediata a la problemática denunciada.

Ahora, es importante señalar que el cobro del servicio involucra los temas de tarifas, los cuales a su vez 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, estipula 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 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 tener 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 del municipio de Bajo Baudó - Chocó, corresponde a la Dirección Territorial Occidente de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Medellín, Antioquia.

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 Superservicios 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.

Conforme a lo anterior, se tiene que cada uno de los usuarios debe reclamar específicamente sobre su caso, ante la Empresa, por el incremento en la factura teniendo en cuenta la normatividad ya señalada.

Por último, le informamos que una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios a la prestadora del servicio, respecto de la problemática de continuidad y calidad del servicio de acueducto le estaremos informando el resultado del análisis realizado por este ente de vigilancia y control, así como las medidas a adoptar, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la constitución y la ley.

Atentamente,



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

Proyectó: Andrés Gutiérrez Trujillo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata AA
Revisó y Aprobó: Olga Rocío Yanquen - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata AA
Expediente Virtual: 2020426170100138E - 2020420351601461E