



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20214260004581**

Fecha: **15/03/2021**

GD-F-007 V.14

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor (a)
ANÓNIMO

Asunto: Radicado SSPD 20215290352242 del 26/02/2021. Derecho de petición referente a queja, contra la empresa AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP., por la presunta omisión en la solución a las quejas por el mal servicio de acueducto y cobro en el Municipio de Dibulla – La Guajira.

Respetado (a) señor (a):

Mediante comunicación del asunto, esta entidad recibió por parte de usted una queja en la que puso en conocimiento a esta Superintendencia, la problemática existente sobre el mal servicio de acueducto en el Municipio de Dibulla – La Guajira.

Al respecto, con el objeto de dar respuesta de fondo a su derecho de petición, la Superservicios, en ejercicio de las funciones de control y vigilancia establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, avocó el conocimiento de la misma y procedió a requerir a la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP – AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP, para que se pronuncie de fondo sobre los hechos expuestos en su derecho de petición y para que informe qué acciones ha adelantado para la atención de la problemática planteada por usted en su queja, esto mediante el oficio de radicado No. SSPD – 20214260004571 del 15/03/2021.

Ahora bien, ES IMPORTANTE, señalar que dentro de su escrito su inconformidad es respecto a la generación de cobro que se le está realizando, específicamente, en cuanto al servicio de acueducto en el municipio de Dibulla – La Guajira, para lo cual esta Superintendencia le informa que Ud. debe agotar la vía administrativa, es decir, realizar la reclamación directamente ante la empresa y si no se está de acuerdo con la respuesta debe interponer los recursos de ley, teniéndose que la Superintendencia conocerá de la reclamación, pero con ocasión del recurso de apelación que se hubiera interpuesto en término, recuerde que la reclamación procede contra la facturación y la negativa de la prestación del servicio, y la factura generada por el prestador no puede tener más de cinco (5) meses de haber sido expedidas, para que proceda la reclamación. Para mayor claridad se le explica el procedimiento a continuación:

El aspecto relacionado con el cobro del servicio 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 em-

Este documento esta suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018. Resolución No. SSPD 2020100009635 del 19/03/2020. "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20181000120415 del 25/09/2018". Resolución N° 20201000057965 del 14/12/2020, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20201000057315, del 9/12/2020.

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

[www. superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

presa, 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 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 obtenida 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 24 del Decreto 1369 de 2020, que para el caso concreto del municipio de Dibulla – La Guajira, corresponde a la Dirección Territorial Norte de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Barranquilla.

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.

En este contexto, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación del servicio público domiciliario a cargo del Municipio de Dibulla – La Guajira, 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; sin embargo, de tener dudas respecto a todo lo antes dicho o alguna prueba en contrario, esta Superintendencia con gusto suministrará la información correspondiente.

Siendo pertinente señalar que, si no recibe respuesta de la empresa a sus reclamaciones, Ud. puede solicitar ante la Superintendencia de Servicios Públicos una investigación por silencio administrativo positivo.

Al respecto 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.

En este contexto, le informamos que una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios a la prestadora del servicio, le estaremos informando el resultado del análisis realizado por esta Superintendencia, así como las medidas a adoptar, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Finalmente, esta Coordinación le manifiesta su entera disposición para atender las inquietudes frente a temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando las mismas sean temas de nuestra competencia.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Vladimir Luna A. – Funcionario GRIAA
Revisó y Aprobó: Olga Rocío Yanquen C. – Coordinadora GRIAA
Expediente Virtual: 2021426170100119E– 2021420351600255E