



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100403141

Fecha: 03/04/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señora
ESTHER SEGURA JAIMES
Avenida Ambalá No. 31 – 90 Piso 2
San Simón Parte Baja
Ibagué – Tolima

Asunto: Radicado SSPD 20185290209212 de 9 de marzo de 2018. Derecho de Petición, reclamación por facturación.

Respetada señora Esther:

Por medio de la comunicación con radicado SSPD 20185290209212 de 9 de marzo de 2018, usted presentó reclamación en contra de la EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. IBAL S.A. E.S.P – OFICIAL, por una presunta indebida facturación del servicio de acueducto, en cuanto a la periodicidad con que se entregan las facturas como en los valores cobrados por el consumo.

En ese sentido, debemos informarle que, tal como lo ha expresado la oficina asesora jurídica de la Superservicios en reiteradas oportunidades entre ellas a través del Conceptos SSPD-OJ 276 y 464 de 2010, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 indica que los requisitos formales de las facturas serán los que determine el contrato de condiciones uniformes, pero contendrán como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan estos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En razón de lo dicho, el término legal para la remisión y entrega de la factura de servicios públicos, así como el término para que el usuario realice el pago de dicha factura, según la Ley de servicios públicos domiciliarios, es el que se pacte entre el usuario y la empresa prestadora de servicios públicos en el contrato de condiciones uniformes.

Para el caso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, la Resolución CRA 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, señala que:



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

*"ARTÍCULO 1.3.21.3 PLAZOS PARA ENTREGA DE FACTURAS DIFERENTES A LA PRIMERA. **Las personas prestadoras** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado deberán entregar las facturas a los usuarios de acuerdo con el calendario y los períodos de facturación establecidos, los cuales deberán fluctuar entre 28 a 32 días o 58 a 62 días y deberán hacerse conocer de los usuarios, por lo menos una vez al año.*

Para este efecto, las personas prestadoras deberán entregar las cuentas de cobro a los usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalado en el recibo, para lo cual deberán exigirse las garantías necesarias para su cumplimiento y dar aplicación a las demás disposiciones contenidas en el Artículo 12 del Decreto 1842 de 1991.

En consecuencia, se tiene que la regulación (I) prevé unos plazos para que **el prestador** expida la factura, (II) señala **que la misma debe expedirse en el periodo de facturación siguiente a que se causa el consumo**, (III) obliga a que la entrega de la factura se efectúe por lo menos cinco días antes de la fecha del pago oportuno de la misma.

Ahora bien, si usted se encuentra inconforme con el procedimiento adelantado por la empresa en cuanto a la entrega de las facturas y por los valores cobrados, debemos señalar que la ley estableció un mecanismo ágil y efectivo de solución de los conflictos entre los usuarios y las entidades prestadoras de los servicios. Tal mecanismo, se encuentra instituido en el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 denominado "DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA", el cual contiene los artículos 152 a 159, donde se preceptúa en el primero de ellos lo siguiente: "Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos"

Nótese como el derecho que le brinda la ley a todo suscriptor o usuario, hace referencia a presentar peticiones, quejas y recursos, con el objeto de dirimir en sede de la empresa o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, un determinado asunto que de alguna manera tenga relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, aspectos claramente definidos en el artículo 154. *Ibidem*.

En este contexto, cuando un suscriptor o usuario está en desacuerdo con un acto del prestador, la ley ha querido que el interesado tenga la oportunidad de manifestar las razones de su desacuerdo, y que la empresa tenga, a su vez, la oportunidad de revisar sus propios actos, con el fin de revisar, modificar, aclarar e inclusive revocar el pronunciamiento inicial, dándole así la oportunidad de enmendar sus errores y proceder al restablecimiento de los derechos del afectado.

Así pues, una vez el particular se notifique del acto administrativo tal como lo señala el Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, éste podrá dar inicio a la actuación administrativa a través de la interposición de los recursos de reposición, apelación y queja, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente para tal efecto.

Vale la pena recordar que de conformidad con lo previsto en el numeral 29 del artículo 13 de la ley 689 de 2001, en concordancia con los artículos 152, 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es competente para resolver el recurso subsidiario de apelación presentado por los usuarios contra decisiones de los prestadores de los servicios en primera instancia, con el fin de que se revisen dichas decisiones que afectan la ejecución del contrato de servicios públicos.

En consecuencia, esta Entidad única y exclusivamente puede avocar conocimiento de los actos proferidos por las empresas o prestadores de servicios públicos que tengan relación con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, 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 a lo establecido en el artículo 20 del Decreto 990 de 2002 [Modificado por el artículo 2º del Decreto 2590 de 2007].

Por lo anterior le solicitamos que presente su reclamación en primera instancia y por escrito ante la empresa prestadora de servicios públicos, informando claramente las facturas objeto de reclamo y/o situaciones que se enmarquen dentro de las causales anteriormente citadas.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la petición radicada con el número radicado SSPD 20185290209212 de 9 de marzo de 2018. Sin que sobre precisar que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, viene ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en todo el territorio nacional, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO
Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Proyectó: Jhon Jairo Camargo – Contratista Grupo De Reacción Inmediata
Revisó y Aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo De Reacción Inmediata
Expediente No. 2018420351600011E