



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20184100299281**

Fecha: **07/03/2018**

GD-F-007 V.10

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señores(as)  
MARLEY GUALTERO Y OTROS (AS)  
Calle 51 No 9-15B  
Palermo Huila

Asunto: Radicado SSPD 20185290140942 del 20 de febrero de 2018.

Respetados Señores (as):

A través de la comunicación descrita en el asunto, se recibió la alerta ciudadana presentada por Usted, en contra de la EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P, relacionada con los presuntos problemas de deficiencia en la prestación del servicio de acueducto e incrementos injustificados de las tarifas en el barrio Frontera Norte Palermo Huila, al respecto manifiesta lo siguiente.

*(...) "Desde que Empresas Públicas de Palermo obtuvo la administración y cobro de estos servicios, los usuarios han evidenciado el incremento desproporcionado del valor frente a lo cobrado en facturas efectuadas por Aguas Claras, la antigua administradora del servicio de agua t recolección de basuras en el sector (...)".*

*(...) "La comunidad del Barrio Frontera Norte, desde el mes de octubre de 2017, empezó a pagar por el servicio de alcantarillado, un servicio que no se venía cobrando, y del cual Empresas Públicas de Palermo no ha realizado ninguna obra para el mejoramiento del alcantarillado del sector, el cual está deteriorado, es antiguo y nunca se le ha realizado mantenimiento (...)".*

*(...) "La comunidad del Barrio Frontera Norte, también se ha visto muy afectada por la calidad en la que se les está suministrando el servicio del agua, el cual además tiene un alto costo, que no se ve evidenciado en un servicio de agua potable, apta para el consumo humano; pues se da con una temperatura no adecuado para el consumo y saneamiento básico, y con notables sustancias químicas que se perciben por su sabor y olor (...)".*

Así las cosas, tomando en consideración que se trata de hechos asociados directamente con la prestación del servicio público de acueducto, así como partiendo del hecho que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; este despacho mediante oficio SSPD 20184100299181 requirió formalmente a la EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P, para que brinde solución definitiva a la problemática objeto de denuncia e informe sobre las acciones adelantadas para solucionar la misma.



En este contexto, una vez se culmine la revisión y análisis de la información enviada por la empresa, la Superservicios procederá a emitir el pronunciamiento correspondiente, y de ser del caso que se evidencie una transgresión a la ley, esta entidad adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de sus competencias.

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.

Del mismo modo, se aclara, que para el tema relacionado con la pretensión número uno en el cual solicita la reliquidación de la factura, es nuestro deber informarle sobre el derecho que tienen los suscriptores y/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 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.

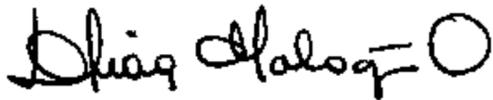
En contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición. El mencionado recurso se debe interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, y el artículo 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.

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,



**LIANA MALAGÓN OVIEDO.**

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata.

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

Proyectó: Carlos Alberto Jiménez López – Abogado-Contratista Grupo Reacción Inmediata AA  
Revisó y Aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata AA  
Expediente No. 2018420351600053E