



20224265603941

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20224265603941

Fecha: 02/12/2022

GD-F-007 V.19

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor
ANÓNIMO
Líbano, Tolima

Asunto: Radicado SSPD Nro. 20225293134882 del 16 de agosto de 2022. Queja anónima trasladada a esta Entidad por la Contraloría General de la República, por el presunto incremento que tendrían las tarifas de servicios públicos en el municipio de Libano, Tolima.

Respetado(a) señor(a):

Mediante el oficio citado en el asunto, esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió de parte de la Contraloría General de la República el traslado por competencia de la petición enviada por peticionario anónimo, en la que se solicitó “Verificar si los servicios publicos (sic) en el municipio del libano (sic) a cargo del EMSER van a sufrir algun (sic) incremento pronto que afectaria (sic) a los beneficiarios”.

Ahora bien, de acuerdo con la anterior petición, nos permitimos señalar que una vez se presente el incremento en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios en el municipio del Libano, Tolima, el suscriptor y/o usuario de encontrarse inconforme con la factura expedida por la prestadora del servicio, ya sea por el cobro de los servicios prestados u otros ítems asociados al proceso de facturación, tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora.

En efecto, la reclamación puede versar por varios aspectos, como por ejemplo: i) aplicación de un nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016 (compilada por la Resolución CRA 943 DE 2021); iv) desviación significativa; v) aumento del consumo; vi) error de lectura; vii) error al aplicar la tarifa, viii) ajuste por IPC; ix) deuda acumulada; y x) servicios no prestados, entre otros, causales que en todo caso deben ser investigadas por la prestadora del servicio, en primera instancia, para que luego sí intervenga esta Superintendencia.

De otra parte, debe tenerse en cuenta que, en contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a la queja, petición y/o reclamo, se puede interponer el recurso de reposición en contra del acto que la decida, el cual se debe presentar 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.

Asimismo que las reclamaciones presentadas por los suscriptores y/o usuarios que versen sobre las causales señaladas 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,

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 del 09/12/2020 modificada por la Resolución No. 20211000096695 de 19/04/2021.

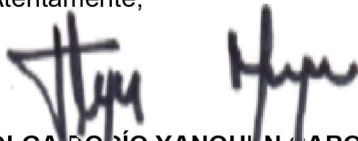
esta Entidad única y exclusivamente puede abocar conocimiento de los actos proferidos por la empresa prestadora que tengan relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, en el trámite del recurso de apelación cuando el mismo es legal y oportunamente instaurado como subsidiario del recurso 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 No. 1369 de 2020¹, que, para el caso concreto de la ciudad de Líbano, Tolima, corresponde a la Dirección Territorial Suroriente de esta Superintendencia, ubicada en la ciudad de Neiva, Huila.

Además, le informamos que con radicado SSPD Nro. 20228123655541 del 18 de agosto de 2022, el grupo de Participación Ciudadana – PQR de la Dirección Territorial Centro de esta Superintendencia, trasladó su petición a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LÍBANO E.S.P. (EMSER E.S.P.), para el trámite de su competencia; y con radicado SSPD Nro. 20228123656011 del 18 de agosto de 2022, la referida dependencia informó a la Contraloría General de la República del citado traslado.

Por último, y considerando que la comunicación fue trasladada con una reserva de identidad del denunciante, y ante la imposibilidad de informar respecto del trámite realizado frente a su denuncia, se procede a publicar la presente comunicación en la página web de la entidad, para lo pertinente.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud dentro del marco de nuestras funciones.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUI NARRO

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

Proyectó: Ingrid Samantha Norato Vargas - Funcionaria GAIAG
Revisó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAG
Expediente virtual: 2022426351600005E- 2022420351600041E

¹ Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios