



20234260411811

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20234260411811

Fecha: 30/01/2023

Página 1 de 2

GD-F-007 V.19

Bogotá, D.C.

Señor
JORGE IVÁN GARCÍA GARCÍA y demás firmantes
Presidente
Junta de acción comunal Vereda La mesa
Vereda La Mesa, municipio de Neira - Caldas

Asunto: Radicado SSPD Nro. 20235290150022 del 12 de enero de 2023. Petición. Queja por problemática presentada en la prestación del servicio público de acueducto, en cuanto a su continuidad, calidad y facturación, en la vereda La Mesa del municipio de Neira, Caldas,

Respetado señor García:

Mediante el oficio citado en el asunto, esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió la petición suscrita por usted como presidente de la junta de acción comunal de la vereda la Mesa del municipio de Neira, Caldas, a través de la cual allegó copia de una solicitud que usted y otros firmantes dirigieron al alcalde de ese ente territorial, en la que expusieron problemática relacionada con la prestación del servicio público de acueducto, en cuanto a su continuidad, calidad y facturación, en la vereda La Mesa del municipio de Neira, Caldas.

Así las cosas, en razón a que esta Entidad no pudo asistir a la reunión convocada por ustedes, les informamos que mediante oficio se procedió a requerir a la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS COLECTIVOS DE PUEBLO RICO (ASOPRICO), con el objeto que se pronuncie sobre la problemática que se presenta en la vereda La Mesa del municipio de Neira, Caldas, ante la falta de continuidad, calidad y queja por la facturación en la prestación del servicio público de acueducto. Tal solicitud se realizó a dicha asociación porque esta Superintendencia vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

El requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que les asiste a los prestadores del servicio, considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar los inconvenientes señalados en su solicitud y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

De otra parte, teniendo en cuenta que en el escrito de petición muestra inconformidad con los cobros del servicio de acueducto, se debe precisar que, en caso de desacuerdo con la factura expedida por la prestadora del servicio por el cobro de los servicios prestados u otros ítems

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.

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

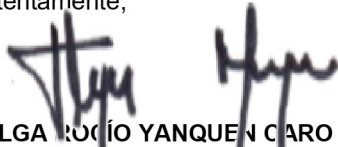
asociados al proceso de facturación, el suscriptor o usuario que se sienta afectado, tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora.

En contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a las quejas, peticiones y/o reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición, 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.

En consecuencia, para el caso concreto de 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, 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 del municipio de Neira, Caldas, corresponde a la Dirección Territorial Occidente de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Medellín.

En estas condiciones, le informamos que una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios a la prestadora del servicio, frente a los asuntos que son competencia de esta Entidad, le estaremos informando el resultado del análisis realizado, 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,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO

Coordinadora Grupo de Intervención 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: 2023426160300055E - 2023420380802625E

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