



20234262044441
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20234262044441
Fecha: 13/06/2023

GD-F-007 V.22

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señor (a)

Asunto: **Respuesta.**

Radicado SSPD Nro. 20235291549882 del 27 de abril de 2023. Traslado de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Denuncia por presuntas irregularidades en la prestación y facturación del servicio público domiciliario de acueducto a los usuarios de la vereda Majo y Jagualito del municipio de Garzón.

Respetado (a) señor (a):

Mediante el radicado enunciado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) recibió oficio por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), a través del cual traslada la petición presentada de manera anónima, la cual estaría asociada, entre otras cosas, a las irregularidades en la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como a las fallas en la prestación del servicio de acueducto a cargo de la Junta Administradora del Acueducto de la Vereda Majo y Jagualito del Municipio de Garzón, en términos de calidad y continuidad.

Tomando en consideración que la situación expuesta se asocia directamente con la prestación y facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como partiendo del hecho que la Superservicios vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; esta Superintendencia mediante oficio, requirió a la Junta Administradora del Acueducto de la Vereda Majo y Jagualito del municipio de Garzón con el propósito que se atienda su denuncia y se pronuncie sobre los hechos referidos en la misma.

Al respecto, resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con la finalidad de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste a la prestadora 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.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

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 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso
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

En este orden de ideas, una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios, 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.

Ahora, en atención a los hechos asociados con la medición, facturación, corte y/o suspensión de los servicios públicos domiciliarios, en este caso, de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la normatividad actual, y con el fin de que los usuarios que se sientan afectados puedan adelantar las acciones pertinentes en defensa de sus derechos, debemos precisar que, se cuenta con un procedimiento que se debe adelantar en sede de la prestadora del servicio, a través del proceso de reclamación que da lugar a una actuación administrativa, tal como se describe a continuación.

“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 inconformidad con la factura expedida por la prestadora del servicio así como la suspensión o corte del mismo, el suscriptor o usuario tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora, habida consideración que tal circunstancia debe ser investigada y puede darse por varias causas, causales que en todo caso deben ser investigadas por la prestadora del servicio, en primera instancia, para que luego sí intervenga esta Superintendencia.

En tal sentido, 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.

Para lo cual, en su artículo 153, el régimen de servicios públicos domiciliarios establece que, todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los

suscriptores o suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

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 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.

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, dentro de las que se encuentran los hechos y solicitudes referidas en su escrito, 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 Garzón departamento del Huila, corresponde a la Dirección Territorial Suroriente de esta Superintendencia, ubicada en la ciudad de Neiva.

En consecuencia, 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.

De conformidad con lo expuesto de manera precedente, esperamos haber atendido sus solicitudes, sin embargo, le reiteramos que una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho 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.

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

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.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUI EN CARO

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

Proyectó: Carlos A Arenas Rodríguez - Prof. Esp. GAIAG.

Revisó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAG

Expedientes: 2023420380801908E - 2023426160300223E

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución Nro. 20201000057315 del 09 de diciembre de 2020 modificada por la Resolución Nro. 20211000096695 de 19 de abril de 2021.