



20234262199701
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20234262199701**
Fecha: **23/06/2023**

GD-F-007 V.22

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señores

Asunto: Radicado SSPD No. 20225294716362 del 21 de noviembre de 2022. Traslado de petición por parte de la Presidencia de la República, por presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto por problemas de continuidad, calidad y tarifas en el municipio de Maicao, La Guajira.

Respetados señores:

Mediante el radicado del asunto esta Superintendencia recibió traslado por parte de la Presidencia de la República de la petición presentada por distintos dirigentes políticos quienes manifiestan su inconformidad en varios aspectos, entre ellos en lo que respecta a presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto por problemas de continuidad y calidad, así como las elevadas tarifas al considerar que no son proporcionales a la prestación del servicio. Del texto de la queja, se extrae lo siguiente:

“(…) El Municipio de Maicao, agoniza de sed; el servicio de agua potable y que presta AGUAS DE LA PENINSULA EN NUESTRO MUNICIPIO ES PESIMO, DEFICIENTE, NO TIENE CONTINUIDAD, NO ES OPORTUNO y sin embargo las facturas llegan a los usuarios de manera puntual y a precios exagerados, como si estuvieran prestando un servicio excelente; con el agravante que el agua que la empresa le está suministrando al respecto, tomando en consideración que la situación expuesta se asocia 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; esta Superintendencia ha desplegado en el marco de sus competencias, a través de varias actuaciones y mesas de trabajo, diferentes acciones de seguimiento sobre la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Maicao.

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

Al respecto, tomando en consideración que la situación expuesta se asocia 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; esta Superintendencia ha desplegado en el marco de sus competencias, a través de varias actuaciones y mesas de trabajo, diferentes acciones de seguimiento sobre la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Maicao.

Además de lo anterior, en el marco de las funciones establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios se encuentra adelantando la evaluación integral al estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. en el municipio de Maicao, frente a la cual ha efectuado las siguientes actuaciones:

- Mediante Radicado SSPD Nro. 20234241837061 del 23 de mayo de 2023 informó al prestador sobre la Visita de Inspección y Vigilancia para adelantar Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a su cargo en el municipio de Maicao.
- Mediante Radicado SSPD Nro. 20235291883352 del 24 de mayo de 2023, el prestador solicitó aplazamiento de la mesa de trabajo a realizar el día 29 de mayo de 2023. Se concedieron 5 días hábiles adicionales para la realización de la mesa.
- Mediante Radicado SSPD Nro. 20235292114892 del 09 de junio de 2023, el prestador solicitó nuevamente un aplazamiento de la mesa de trabajo debido a problemas de orden público en las oficinas administrativas.
- Se realizó la mesa de trabajo con el prestador el día viernes 16 de junio de la presente anualidad, en donde se verificaron cada uno de los requerimientos de información en el marco de la Evaluación Integral; y actualmente, esta Superintendencia se encuentra desarrollando el análisis de la información presentada por la prestadora.

No obstante, con el objetivo de continuar con el seguimiento a la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Maicao esta Superintendencia mediante oficio, requirió a AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. y a la Alcaldía Municipal de Maicao, con el fin que hagan un pronunciamiento frente a lo expuesto a su comunicación.

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 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.

En este orden de ideas, le informamos que una vez tengamos la respuesta por parte de 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.

De otra parte, en lo que respecta a su inconformidad con las tarifas es de precisar que, como tal aspecto está directamente asociado al tópico de facturación, consideramos necesario hacer algunas precisiones con el fin de que los usuarios puedan adelantar acciones oportunas en defensa de sus derechos.

En caso de desacuerdo con la factura expedida por la prestadora del servicio por el cobro de los servicios prestados u otros ítems 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.

Aclarado lo anterior, le informamos que una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios a la prestadora del servicio, le estaremos informando el resultado del análisis realizado por esta Superintendencia y de esta manera tomar las medidas correspondientes, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Por último, y considerando que esta Entidad no cuenta con sus datos de contacto, 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,



JAMES A. COPETE RIOS

Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Margie Rivas Rueda- Prof. Esp. GAIAG.
Revisó: .Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAG
Olga Rocío Yanquen Caro - Coordinadora GAIAG
Expediente virtual: 2023426160300237E- 2023420380800164E