



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



20244263034991

Radicado No.: 20244263034991

Fecha: 08/08/2024 8:34:15

GD-F-007 V.24

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señor

**Al contestar por favor citar este número: 20244263034991**

**Expediente: 2024426160300349E (Usuario)  
2024420380802068E (Prestador)**

Asunto: **Atención al radicado**, radicado SSPD No. 20245293131042 de 22 de julio de 2024. Derecho de petición relacionado con la continuidad, calidad y facturación del servicio público de acueducto, así como posibles rebosamientos de aguas residuales en el servicio público de alcantarillado.

Respetado Señor Dávila:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), mediante el radicado del asunto, recibió derecho de petición allegado por usted, mediante el cual, manifiesta su inconformidad respecto a una presunta falla en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado relacionadas con la continuidad, calidad del agua, posibles rebosamientos de aguas residuales y presuntos problemas de facturación en el municipio de San Zenón.

Tomando en consideración que la situación expuesta, se asocia directamente con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así como partiendo del hecho que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; este ente de inspección y vigilancia, procedió a requerir a la **COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPAL DE SAN ZENÓN -COOSERPUM**, con el propósito que, se pronuncie frente a la denuncia e informe los aspectos requeridos en torno a su queja, para que dé una solución pronta, efectiva y definitiva a la problemática denunciada, informando lo pertinente a este ente de vigilancia y control.

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

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. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

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, en razón a que una de sus inconformidades versa en los cobros de los servicios, se debe precisar que, en caso de desacuerdo con la factura, 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 2020<sup>1</sup>, que, para el caso concreto del municipio de San Zenón, Magdalena, corresponde a la Dirección Territorial Noroccidente de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Barranquilla.

En estas condiciones, una vez tengamos la respuesta al referido requerimiento, frente a los asuntos que son competencia de esta Entidad, les 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.

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,



**ÁLVARO ENRIQUE SOSA ZÁRATE**

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

Proyectó: Vivian Andrea Bermudez Cardozo – Funcionaria- GAIAGAA

Revisó: Gloria Paola Hernández - Profesional Especializado GAIAGAA – DTGAA

---

<sup>1</sup> Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.