



20244261211461

Radicado No.: **20244261211461**

Fecha: **12/04/2024**

Página 1 de 2

GD-F-007 V.23

Bogotá D.C.

Señores

**Al contestar por favor citar este número: 20244261211461 – 2024426160300176E
2024426160300176E - 2024420380800213E**

Asunto: Radicado SSPD No. 20245291464932 del 9 de abril de 2024. Traslado del Concejo Municipal de la Calera de la petición por presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto en la vereda Altamar en el municipio de la Calera- Cundinamarca.

Respetados señores:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), mediante el radicado del asunto, recibió traslado por parte del Concejo Municipal de La Calera de la petición presentada por ustedes dirigida a distintas entidades dentro de las que se encuentra la SSPD, y en lo que corresponde a nuestra competencia, manifiestan presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto asociada a la continuidad, presión y PQR en la vereda Altamar en el municipio La Calera.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020 y No. 20201000057315 del 09/12/2020, modificada por la Resolución No. 20211000096695 del 19/04/2021

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
ssp@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

En este contexto, 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 SSPD mediante oficio, requirió a la Empresa de Servicios Públicos de La Calera, con el propósito que se pronuncie frente a la denuncia presentada por usted y nos informe sobre el estado actual de la prestación de dicho servicio.

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 al prestador del servicio; 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, una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por esta entidad, 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.

Por otro lado, frente a su manifestación de *“habernos suspendido casi total e indefinidamente el servicio y su suministro por veinte horas diarias, no obstante, ni la facturación, ni nuestros pagos de recibos no se han suspendido...”*, es importante citar lo establecido en la Ley 142 de 1994, en sus artículos 136 y 137:

“ARTÍCULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas’.

ARTÍCULO 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. (...) (La subraya fuera del texto original).

En estas condiciones y de acuerdo con la anterior normatividad, se configura la falla en la prestación del servicio, cuando esta ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación, y ante este evento, el prestador del servicio no podrá realizar cobro alguno por conceptos distintos al consumo.

En relación con este tema de la falla en la prestación del servicio, la Oficina Jurídica de esta Superservicios, en concepto 51 de 2021, señaló:

" Por tanto, en todos los eventos en los cuales no exista una prestación continua mayor a quince (15) días, de conformidad con el numeral 1 del artículo 137 de la mencionada ley, el prestador de los servicios públicos domiciliarios deberá realizar el descuento respectivo en el cargo fijo sin tener en cuenta circunstancias como el caso fortuito o fuerza mayor. (...)"

No obstante, es importante señalar, que las posibles fallas que se presenten en la prestación de un servicio no son óbice para que los usuarios del mismo dejen de pagarlo ya que, así como la continuidad y la calidad son las principales obligaciones del prestador de estos servicios, el pago es la principal obligación a cargo de los suscriptores y/o usuarios.

Finalmente, en el caso que se sienta afectado por este evento y que el prestador incumpla los estándares de continuidad de prestación del servicio frente a un usuario concreto, tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora

Por consiguiente, en contra de las decisiones tomadas por el prestador 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, recordándole que de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, usted puede interponer subsidiariamente el recurso de apelación en sede de la empresa.

Es oportuno señalar que, 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 avocar conocimiento de los actos proferidos por las empresas prestadoras que tengan relación con la ejecución del contrato de condiciones uniformes (CCU), 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 y por el lugar de los hechos corresponden a la Dirección Territorial Centro de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Bogotá D.C .

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 solicita al Concejo Municipal, al cual se le remite copia del presente oficio, para que haga entrega de esta

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

comunicación a la peticionaria y remita a esta entidad el acuse de recibo correspondiente. Asimismo, se procede a publicar la presente respuesta en la página web de la entidad, para lo pertinente.

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

C.C. Concejo Municipal de la Calera – Correo electrónico: concejo@lascalera-cundinamarca.gov.co

Proyectó: Margie Rivas Rueda - funcionaria GAIAGAA - DTGAA

Revisó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria –GAIAGAA - DTGAA