



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20174300861661

Fecha: 06/07/2017

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá D.C

Señora

**TERESA ERMINDA BURBANO ESPITIA**

Calle 25 No.8-11 Barrio Villa Del Prado

Chiquinquirá - Boyacá

Asunto: Respuesta a su comunicación con Radicado 20175290485092 del 27 de junio de 2017.

Respetada señora Burbano,

La Superintendencia de Servicios Públicos recibió el oficio del asunto, mediante el cual usted señala:

*"La presente tiene por Objeto presentar la siguiente petición, queja o reclamo, frente al prestador EMPOCHIQUINQUIRA con fundamento en lo siguiente:*

*Hechos*

*MI QUEJA RADICA EN EL MOTIVO QUE EL AGUA NO ES POTABLE NO ES APTA PARA CONSUMO HUMANO NI SIQUIERA PARA HERVIR Y COCINAR DEBO ASUMIR EL GASTO COMPRO DOS BOLSAS DE AGUA Y ES UN VALOR DE \$3.000 PESOS SEMANAL Y SI ME ESTAN COBRANDO EL SERVICIO ADICIONAL. Y LA TARIFA DE ASEO ES COSTOSA HAY FRECUENCIA DE BARRIDO PERO NO RECOGEN LA BASURA. (...)"*

Respecto a su denuncia del alto costo del servicio de aseo, es preciso señalar que el marco normativo vigente contempla mecanismos a los cuales usted puede acceder a fin de resolver esta clase de inconformidades. Al efecto, a continuación se indica el procedimiento, que debe agotar cualquier reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, a saber:

1. El suscriptor o usuario de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, conforme a lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, contemplan el trámite a surtir. En este sentido en caso de tener una reclamación relativa a la facturación del servicio de aseo, como es el caso que enuncia en su oficio, debe presentar la reclamación correspondiente ante la empresa, en primera instancia.



C014/5927



C014/5927

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

2. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa procederá a realizar la notificación por aviso en el cual se remitirá a la dirección número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente copia íntegra del acto administrativo.
3. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva.
4. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.
5. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrán interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal; quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación, a través de la Dirección Territorial.

De otra parte, resulta pertinente indicar que frente a las tarifas aplicadas, esta Dirección Técnica efectuó pronunciamiento de fondo sobre la adecuada implementación de la metodología establecida en la regulación por parte del prestador del servicio de aseo en el municipio de Chiquinquirá, mediante radicado No. 20164310858391 del 23 de diciembre de 2016.

Finalmente, se reitera que esta Superintendencia continuará ejerciendo estrictamente sus funciones de inspección, vigilancia y control frente a la empresa CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., en el marco de las competencias que le han sido asignadas legalmente.

Atentamente,



**MARÍA EUGENIA SIERRA BOTERO**  
Directora Técnica de Gestión de Aseo

Proyecto: Mabel Astrid Poveda Forero – Contratista Dirección Técnica de Gestión de Aseo  
Expediente: 2017430351601313E