



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100429321

Fecha: 09/04/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 6

Bogotá, D.C.

Señor
JORGE SERRANO Y DEMÁS FIRMANTES
TV 13A # 45-45 Barrio santa Ana
Ocaña – Norte de Santander

Asunto: Radicado SSPD 20185290264632 del 26 de marzo de 2018. Derecho de petición. Traslado queja por el alto costo de las tarifas y nombramiento en propiedad del Gerente de la ESPO S.A. E.S.P.

Respetados señores:

Mediante la comunicación con el radicado enunciado en el asunto, la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, trasladó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), el escrito radicado ante dicha entidad el día 13 de marzo de 2018, a través del cual manifiestan su inconformidad por el alto costo de las tarifas cobradas a los usuarios por la empresa ESPO S.A. E.S.P., y entre otras cosas, manifiestan lo siguiente: "... los recibos han aumentado en el costo de las tarifas en un 20% y más, sin explicación alguna, pues el consumo sigue siendo el mismo de muchos de nosotros ... no entendemos el porqué de los altos costos de estas tarifas, si normalmente ESPO S.A. no venía cobrando de esa manera ... viene desde que el señor GABRIEL ÁLVAREZ se posesionó como gente Encargado y que no entendemos cómo puede seguir de encargado y no han nombrado en propiedad a un gerente que dirija las riendas de la ESPO S.A.", y seguidamente presenta las siguientes peticiones:

"Solicito su intervención ... y a su vez solicitamos como comunidad, copia de todas las actuaciones administrativas que se han realizado desde sus dependencias con ocasión a los altos sobrecostos de la Empresa ESPO S.A., ... y los recibos llegan aún más costosos. Se indague... y se nos informe porque razón, no se ha nombrado a un gerente en propiedad ... Nos informe porque razón se han incrementado tanto los servicios de agua, pero que se explique técnicamente, bajo la normatividad y la ley".

Como soporte de su comunicación se anexa un registro de firmas de ciudadanos que presuntamente están respaldando la inconformidad antes descrita.

De la lectura y contextualización del contenido de su comunicación, hemos inferido que su inconformidad está directamente asociada a dos aspectos fundamentales, así: i) incremento de las tarifas de agua potable; y ii) nombramiento en propiedad del Gerente de la empresa ESPO S.A. E.S.P.

Al respecto, y con el fin de dar una respuesta adecuada a la comunicación por ustedes enviada a la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, hemos considerado necesario hacer algunas precisiones normativas que permitirán contextualizar las funciones y competencias de esta Superintendencia.



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
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800 250.984.6
www.superservicios.gov.co

En primer lugar, nos permitimos manifestarle que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994¹, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001², es función de la SuperServicios "... Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad...", de donde se concluye que la función de esta Superintendencia de conformidad con el artículo 370 de la C.P. y la Ley 142 de 1994, **consiste en la supervisión y vigilancia de las empresas en lo que respecta a la prestación del servicio público a su cargo.**

Así mismo, el Parágrafo Primero del Artículo 79 de la norma mencionada en el párrafo anterior, establece "... el Superintendente no podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya", disposición de corte restrictivo que guarda coherencia con las funciones propias de policía administrativa que le encomienda la constitución, por tanto, los únicos contratos cuyo cumplimiento corresponde vigilar a esta Superintendencia son los de servicios que se suscriben entre la empresa y el usuario.

De igual manera, debemos informarle que el régimen de servicios públicos domiciliarios establece lo siguiente: "**ARTICULO 5.- Competencia de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos.** Es competencia de los municipios en relación con los servicios públicos, que ejercerán en los términos de la ley, y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan los concejos:

5.1.- Asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente. (...)"

De los textos normativos descritos en párrafos anteriores, se colige lo siguiente: i) la función de esta Superintendencia de conformidad con el artículo 370 de la C.P. y la Ley 142 de 1994, consiste en la supervisión y vigilancia de las empresas en lo que respecta a la prestación del servicio público a su cargo; ii) la SuperServicios no tiene competencia para revisar los actos y contratos de las empresas prestadoras; y iii) los Alcaldes Municipales tienen la competencia de asegurar que se presten los servicios públicos domiciliarios de manera eficiente a los habitantes de su correspondiente jurisdicción. En este contexto, las acciones que adelante este ente de control y vigilancia deben enmarcarse en el ámbito de sus competencias y de conformidad con lo establecido en el régimen de servicios públicos domiciliarios y demás normas complementarias y concordantes.

Así las cosas, con relación a su inquietud relacionada con el nombramiento en propiedad del Gerente de la empresa ESPO S.A. E.S.P., nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia no tiene competencia para pronunciarse al respecto, habida cuenta de las consideraciones descritas en párrafos anteriores.

Ahora bien, en relación con el régimen tarifario y concretamente sobre el incremento de las tarifas del servicio de agua potable, nos permitimos manifestarle que de conformidad con el numeral 14.18 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, la libertad regulada es el régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación respectiva fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor. Por tanto, el régimen tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el artículo 86, numeral 86.4, está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación,

¹ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

² Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994

opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas. Adicionalmente, el artículo 88 numeral 88.1, establece que las personas prestadoras deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión para fijar sus tarifas de acuerdo con los estudios de costos.

Además, según el Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, los elementos de las fórmulas tarifarias, sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las Comisiones de Regulación, podrán incluir un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión, **cuyo cobro en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio**, es decir, desde el punto de vista regulatorio, vía tarifa, **solo se deben recuperar los costos y gastos típicos en que incurre la empresa para garantizar el servicio** (negrilla fuera de texto).

En este orden de ideas, se debe precisar que los prestadores de servicios públicos están en la obligación de cobrar el servicio público prestado y el usuario de pagarlo, siendo el pago la contraprestación al suministro del servicio; sin embargo, el prestador no puede cobrar a su arbitrio el costo del servicio sino que debe respetar la metodología dispuesta por la Comisión de Regulación y compete a la Superintendencia revisar que la empresa cobre respetando dicha metodología.

Sobre el régimen tarifario de los servicios públicos, la Ley 142 de 1994 le atribuyó a las Comisiones de Regulación definir el régimen tarifario previsto en el Título VI de la precitada Ley, para lo cual el diseño de las fórmulas tarifarias definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, obedece a estudios adelantados por ésta en uso de sus facultades.

En cumplimiento de tal disposición, los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado deben realizar un nuevo estudio de costos y con base en los resultados, calcular las tarifas a cobrar a los usuarios, teniendo en cuenta lo establecido en las normas vigentes en materia de subsidios y aportes solidarios, de lo cual se colige que dependiendo de las características de prestación de cada servicio, pueden resultar valores a cobrar diferentes para los mismos, y en algunos casos, puede ocurrir que la tarifa presente incrementos.

Debemos aclarar que la regulación vigente en materia tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado contiene las fórmulas que le permiten a las empresas calcular los costos de prestación de los referidos servicios públicos, la cual está integrada por los siguientes componentes:

Costo Medio de Administración – CMA o también llamado Cargo Fijo, expresado en \$/usuario/mes.

Costo Medio de Operación – CMO, expresado en \$/m³

Costo Medio de Inversión – CMI, expresado en \$/m³.

Costo Medio de Tasas Ambientales – CMT, expresado en \$/m³.

Cargo por Consumo – CC, expresado en \$/m³ (CMO + CMI + CMT).

De conformidad con lo anterior, se tiene que el valor cobrado por metro cúbico o Cargo por Consumo (CC), para acueducto y alcantarillado, incluye los componentes de Operación del sistema (CMO), de Inversión (CMI) y de Tasas Ambientales (CMT).

De otra parte, consideramos necesario hacer mención que las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas que se aplican a los usuarios, resultantes de la elaboración del estudio de costos, ya sea para acueducto o para alcantarillado, se encaminan a que deben reflejar integralmente los costos y gastos afectos a la prestación de los referidos servicios públicos, orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia. Así

las cosas, con la obtención y aplicación de costos de referencia no acordes con la metodología establecida por la CRA, se estaría contradiciendo los principios mencionados anteriormente y trasladando a los usuarios los costos de una gestión ineficiente.

Ahora bien, respecto de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado cobradas por los prestadores, nos permitimos informarle que en cumplimiento de las funciones conferidas por la ley, en especial la contenida en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, si de la revisión de la aplicación de la metodología tarifaria, así como de las tarifas aplicadas, se encuentra que la prestadora del servicio incurrió en algún incumplimiento de la normatividad que aplica para cada caso en concreto, esta Entidad adopta las medidas administrativas a que haya lugar.

Sobre el régimen tarifario, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el marco de sus competencias expidió la Resolución CRA 688 de 2014³, la cual fue modificada, adicionada y aclarada por la Resolución CRA 735 de 2015, y en cumplimiento de tal disposición, los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado deben realizar un nuevo estudio de costos y con base en los resultados, calcular las tarifas a cobrar a los usuarios, teniendo en cuenta lo establecido en las normas vigentes en materia de subsidios y aportes solidarios.

En tal sentido, para el caso concreto del municipio de Ocaña, para el ejercicio de las funciones de esta Superintendencia en materia tarifaria, la empresa ESPO S.A. E.S.P., debió realizar el reporte de la información correspondiente al Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario – SURICATA, de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, y a partir del análisis de la información reportada, la Superservicios procederá a emitir el pronunciamiento correspondiente sobre la correcta aplicación de la regulación tarifaria vigente, a la vez que verificará que las tarifas aplicadas se encuentren dentro del marco normativo vigente, y por tanto, será en este escenario que esta Superintendencia se pronunciará sobre las tarifas cobradas por la prestadora.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que el aspecto a que nos hemos referido en párrafos anteriores se encuentra inmerso en el proceso de facturación de los servicios prestados a los usuarios, consideramos de especial importancia informarle que sobre el derecho que tienen los suscriptores o usuarios de presentar peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos en relación con el servicio o los servicios que presta la respectiva empresa, se debe tener en cuenta que la Ley 142 de 1994, estipula lo siguiente: "**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 inconformidades con la factura expedida por la prestadora, el suscriptor o usuario puede hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora.

En tal sentido, respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la empresa, 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,

³ Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana

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 informalidad 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.

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, 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 20 del Decreto 990 de 2002, modificado por el Decreto 2590 de 2007.

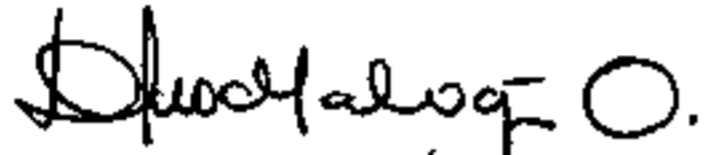
Sin embargo, si como resultado de las acciones adelantadas por esta entidad de vigilancia y control en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, esta Superintendencia adelanta las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen la ejecución de un proceso de investigación, y de encontrarse probadas las violaciones a la ley, la Superservicios impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso debe enmarcarse en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

Así las cosas, para el caso concreto de su inconformidad, y en lo que respecta a la facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, lo indicado es que el usuario que tenga informalidad con la factura emitida por ESPO S.A. E.S.P., presente una petición, queja o reclamo ante la prestadora para que esta resuelva en primera instancia las peticiones presentadas, y esta Entidad abocará conocimiento de la situación en el trámite del recurso de apelación, y si como resultado del análisis de los hechos se concluye que la empresa está incurso en una violación a la ley, la Superservicios adelantará las acciones de control correspondientes.

De otra parte, con relación a las tarifas cobradas por la prestadora del servicio, nos permitimos manifestarle que hemos solicitado al área competente de esta Superintendencia, para que nos informe los resultados de la evaluación realizada al tema tarifario reportado por la empresa ESPO S.A. E.S.P., y a partir de los resultados que se obtengan, le estaremos informando lo pertinente.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que en tanto esta Entidad emita el pronunciamiento respecto del tema tarifario, la Superservicios estará atenta a que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa ESPO S.A. E.S.P. en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, se presten a los usuarios con criterios de calidad y eficiencia tal como lo dispone las normas vigentes y de encontrar alguna transgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Copia: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña – Carrera 14 No. 11-56 – Ocaña – Norte de Santander

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRI 

Revisó y aprobó Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Expediente Virtual 2018420351600085E