



20238704357051

Radicado No.: **20238704357051**

Fecha: **07/11/2023**

Página 1 de 2

GD-F-007 V.23

Neiva, Huila

Señores

**EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL**

[ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)

**Al contestar por favor citar este número: 2023870420101528E**

**ASUNTO:** Reiteración devolución de expediente por incompleto - por segunda vez

**REFERENCIA:** Radicado SSPD No. 20238703759432 de fecha 06/10/2023

Respetados señores:

Con el radicado de la referencia, la empresa remitió por segunda vez expediente correspondiente a recurso de apelación de la señora **MARTHA CAROLINA PAMO DIAZ**, usuaria del servicio público de acueducto para el predio identificado con cuenta interna 82322 relacionado con inconformidad con el consumo facturado.

Una vez revisado el radicado se evidencia que el ente prestador no allegó por completo el derecho de petición y el acto administrativo que responde al derecho de petición que corresponde a esta reclamación, ya que no coincide con el año de interposición, debido a que están adjuntando documentos del año 2019 más no los correspondientes a este año 2023:

- Falta el derecho de petición de radicado 8232 de fecha 6 de junio de 2023.

- Falta el acto administrativo No. 430-06376 de fecha 26 de junio de 2023.

- Y falta la factura correspondiente al mes de septiembre de 2022

Por tal razón, esta Dirección procede a devolverlo por segunda vez para que se incorpore los documentos correspondientes.

Al respecto, la Dirección Territorial Suroriente le solicita de manera inmediata, que reúna la documentación solicitada y la allegue de manera completa, ordenada y legible para el trámite que corresponde.

Es importante mencionar, que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) mediante radicado No. 20238703724021 de fecha 02/10/2023 devolvió por primera vez el expediente por incompleto a la **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL**, sin que se evidencie a la fecha que la prestadora haya dado cumplimiento al envío del mismo de manera completa.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

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](http://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

Tenga en cuenta que la omisión del envío del expediente configura una vulneración al debido proceso, tal como se señala el Concepto SSPD-OJ-2020-637 del 13 de agosto del 2021:

“(…) para la remisión a la Superservicios de los expedientes contentivos de las decisiones empresariales, a efectos de que conozca y resuelva el recurso de apelación de conformidad con lo señalado en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, la Circular Externa SSPD No. 000003 de 2004 fijó el término de 3 días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición, de modo que las empresas den cumplimiento en sus actuaciones frente a los usuarios y suscriptores en aplicación del derecho fundamental a un debido proceso que, entre otros aspectos, implica el derecho de defensa y contradicción, la doble instancia, así como a obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus solicitudes en el marco del contrato de servicios públicos, según lo señalado en el artículo 152 ibídem.” (énfasis fuera de texto).

Así también se advierte que la renuencia a remitir la información requerida por la Superintendencia, dará lugar a la aplicación de la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, “Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, concretamente lo dispuesto en el numeral 34 del artículo 15, según el cual el ente de control tiene la facultad de “34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la superintendencia realice en ejercicio de sus funciones”.

Vale la pena precisar que el expediente de la reclamación es la base fáctica para el estudio del recurso de apelación, y la renuencia a su envío constituye una omisión probatoria que se concreta “(…) en las consecuencias que se derivan de su no satisfacción, esto es, del no ejercicio de los derechos a la aportación o solicitud de práctica de pruebas o a la formulación de alegaciones dentro del proceso, si se tiene en cuenta que la finalidad de éste, para las partes, es la estimación o desestimación de la(s) pretensión(es) formulada(s) y que, por ello, dentro de él se lleve a cabo una instrucción encaminada a proporcionar al juzgador los elementos necesarios para que pueda efectuar la comparación entre los fundamentos de tal(es) pretensión(es) y el ordenamiento jurídico. Y el de las consecuencias del incumplimiento de la carga de probar o de alegar es el aspecto más relevante, habida cuenta de que la parte que desee obtener un resultado favorable a sus pretensiones necesitará probar y alegar todo aquello que sea útil y pertinente para la defensa de su posición (…)”. (Consejo de Estado; Sentencia del 04/02/2010, Radicación número: 70001-23-31-000-1995-05072-01(17720).

Al momento de responder este oficio, solicito citar el número de radicado relacionado en la parte superior del presente documento, a fin de que la documentación requerida sea incorporada en el correspondiente expediente.

En el evento en que haya sido remitido el citado expediente, solicito a usted suministrar el número de guía con el cual se hizo el envío, o el número de radicación y la fecha de la misma, con el fin de hacer el correspondiente seguimiento.

Cordialmente,



**PATRICIA ALMARIO ORTIZ**  
**Directora Territorial Suroriente**

**Copia:** MARTHA CAROLINA PAMO DIAZ - SPMZ 11 MZ 7 CS 10 TUNJOS 2, Ibagué- Tolima

Proyectó: Shirley Cecilia Salcedo Rodríguez - Profesional Universitaria.  
Revisó: Camilo Andrés Muñoz Gutiérrez - Profesional Universitario.