

ANEXO 1: Respuesta a preguntas recibidas a través de Facebook durante la audiencia de rendición de cuentas de la Superservicios

Pregunta 1: “¿Cómo podemos los usuarios tener acceso a las distintas actividades de participación ciudadana impulsadas por la Superintendencia a través de us Direcciones Territoriales bajo modelos como los Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, Capacitaciones para empoderar, Foros Superservicios, Superservicios al barrio, Mesas construyendo en servicios públicos, entre otros, teniendo en cuenta que, a pesar de su gran importancia para la ciudadanía y, en general para los usuarios, no es posible acceder a los videos y memorias de dichas actividades luego de realizadas, ya que no son colgadas en la página u otros canales de la Superintendencia, por lo que la socialización de esos conocimientos queda reducida solamente a quienes hayan podido participar directamente en cada una de las actividades, y no al grueso de la sociedad que quisiera acceder con posterioridad a toda esa información?”

Ciudadano que pregunta: Ricardo Aníbal Godoy Suárez

Respuesta:

Mensualmente la Superintendencia publica los cronogramas de actividades que va a realizar en los diferentes municipios del país. Igualmente, desde la audiencia de rendición de cuentas se dispuso lo necesario para que las memorias de las actividades reposen en la página web de la entidad y los ciudadanos en general puedan acceder al contenido de las mismas.

Pregunta 2: “Mi pregunta seria. Como hacen seguimiento a varios prestadores que de un momento a otro tienen un reporte exageradamente elevado el el sui?”

Ciudadano que pregunta: Ledis Castaño

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía (DTGE) y la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (DTGGC), en el marco de sus funciones de vigilancia, inspección y control, realiza seguimiento entre otras cosas, para mantener actualizado el Sistema Único de Información -SUI, actividad que se ejerce a través de las Direcciones Técnicas.

1. Desde la DTGGC. De acuerdo con la participación de los Agentes en la cadena de prestación del servicio, la Plataforma SUI le habilita los formatos que les corresponde gestionar o diligenciar a cada uno, por ello cada agente debe

reportar el 100% de los formatos que les corresponde, luego a partir de la información cargada en SUI, la SSPD realiza las labores de Inspección y Vigilancia. Finalmente, de la realización de estas labores, podrían resultar acciones de control.

2. Desde la Dirección Técnica de Gestión de Energía (DTGE), la fuente principal de consulta para el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control es el SUI. Particularmente para el tema de tarifas, la DTGE toma la información reportada por las empresas del capítulo de tarifas y replica la metodología tarifaria para identificar si corresponden con la información publicada. A través de la revisión de los resultados obtenidos, sería posible determinar posibles contravenciones a la norma pudiendo culminar en medidas sancionatorias administrativas.

El reporte completo al SUI, es un escenario deseable, pues permite a esta entidad contar con la información necesaria para ejercer adecuadamente sus funciones. A continuación, explicaremos las razones por las cuales se podría incrementar la cantidad de reportes. De conformidad con lo establecido en la Ley 689 de 2001, se creó el Sistema Único de Información SUI, para unificar y consolidar información proveniente de los prestadores de servicios públicos. En este sentido, conforme la inscripción al RUPS de actividades, servicios y clasificación del prestador, se habilitan los cargues relacionados para los tópicos financiero, administrativo, técnico y comercial.

Ahora bien, respecto a su pregunta sobre el incremento de cargues al SUI, es importante indicar que los formatos, formularios y aplicativos de reporte de información al SUI se encuentran soportadas mediante las resoluciones expedidas por la Entidad. En algunos casos, la estructura puede ser de tipo Formularios Registros o cuestionario, al responder afirmativamente algunas de sus preguntas, se habilitarán los formatos y/o formularios asociados a la respuesta.

Es importante considerar que la Entidad cuenta con el Centro Especializado de Servicio y Soporte SUI a través de los siguientes medios: Telefónicamente con Bogotá al número (1) 6913006 opción 2. Línea gratuita nacional 018000910305 opción 2. Horario de atención de lunes a viernes: 7:00 am a 5:00 pm, sábados 8:00 am a 12:00 m, página web www.sui.gov.co o el correo electrónico sui@superservicios.gov.co, en el cual puede consultar sobre los formatos y/o formularios habilitados.

Pregunta 3: “Los empleados son nombrado por concurso o meritocracia”

Ciudadano que pregunta: William Suarez Sánchez

Respuesta:

De conformidad con el artículo 125 de la Constitución Política de Colombia, la provisión definitiva de los empleos públicos de carrera debe hacerse mediante el sistema de mérito, el cual es considerado como un óptimo instrumento para la provisión de cargos públicos basado en criterios meritocráticos.

Con respecto a las clases de nombramientos en las Superintendencias, la Ley 775 de 2004¹ señala que los nombramientos en las Superintendencias serán ordinarios, en periodo de prueba y de carácter provisional.

Frente a las vacancias temporales o definitivas de un cargo en las Superintendencias, la referida Ley 775 de 2004, en su artículo 11 señala que las Superintendencias por necesidades del servicio, pueden proveer los empleos de carrera en forma transitoria, ya sea mediante nombramiento en encargo o nombramiento en provisionalidad.

Así las cosas, para ser nombrado en un cargo de carrera administrativa de las Superintendencias, se debe superar un concurso público de méritos, si, por el contrario, se pretende ser nombrado en un cargo de libre nombramiento y remoción, el nombramiento será ordinario, en donde no está inmerso un concurso público de méritos, no obstante, a la persona que pretenda ingresar se le requerirá de una serie de pruebas, las cuales determinarán si es la persona idónea para ejercer el cargo.

Si existe una vacante temporal de un empleo de carrera, conforme con el artículo 12 de la Ley 775 de 2004, se deberá primero agotar la posibilidad de encargar un empleado de carrera, de no ser posible, se procederá a nombrar una persona en la modalidad de provisional.

En conclusión, en los procesos de nombramientos de la entidad, ya sea por un concurso público abierto para acceder a un cargo de libre nombramiento y remoción o de carrera administrativa (por cualquiera de las modalidades de provisión previstas en la ley) se garantiza el cumplimiento de las normas de carrera administrativa, y las dispuestas en el Decreto 4567 de 2011, compilado en el Decreto 1083 de 2015², respectivamente.

Pregunta 4: “pregunto, que hace la súper con los dineros de las multas que les imponen a las empresas de servicios públicos?”

Ciudadano que pregunta: Tulio Ramírez

¹ Por el cual se establece el Sistema Específico de Carrera Administrativa para las Superintendencias de la Administración Pública Nacional.

² Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Respuesta:

Los recursos provenientes de las multas impuestas a prestadores de servicios públicos hacen parte de la fuente de ingresos del Fondo Empresarial, según la disposición legal contenida en el parágrafo del artículo 103 “*Funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*” de la Ley 1151 de 2007 “*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010*”³, destinación que sigue vigente conforme lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1955 de 2019⁴.

El Fondo Empresarial, es un patrimonio autónomo de creación legal mediante la Ley 812 de 2003, cuya existencia ha sido ratificada por las posteriores Leyes del Plan Nacional de Desarrollo (Leyes 1151 de 2007, 1450 de 2011, 1753 de 2015 y 1955 de 2019), y tiene como objeto de origen, el fortalecimiento de la función de toma de posesión a cargo de la Superservicios. Constituye una herramienta fundamental en la estructuración de esquemas de solución para la prestación y mejora sustancial de los servicios públicos domiciliarios a cargo de empresas intervenidas, a través de la disposición de recursos y otros mecanismos de apoyo, que le permiten abordar los procesos de toma de posesión, con el fin de garantizar la prestación del servicio a cargo de las intervenidas.

De esta manera, todas las fuentes de recursos del Fondo Empresarial, incluidas las multas, ingresan como bienes fideicomitidos al Patrimonio Autónomo en los términos de los artículos 1226 y siguientes del código de comercio, para dar cumplimiento a su finalidad legal.

Ahora bien, de manera excepcional y transitoria, el Gobierno Nacional mediante Decreto Legislativo 574 del 15 de abril de 2020, también facultó al Fondo Empresarial para otorgar créditos respecto a empresas del sector de energía y gas no intervenidas, con una participación mayoritariamente pública.⁵ Ello, con el propósito de asegurar la prestación continua de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, conjurar los efectos de la enfermedad COVID-19 en la prestación de tales servicios durante la emergencia sanitaria

³ “**PARÁGRAFO.** Si en algún momento las Comisiones de Regulación o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tuvieran excedentes, deberán transferirlos al Fondo Empresarial de que trata el presente artículo. Así mismo, a este Fondo ingresarán las multas que imponga la Superintendencia de Servicios Públicos dentro del ejercicio de sus funciones.” (Subrayado nuestro)

⁴ “(...) Los recursos del Fondo Empresarial estarán conformados por las siguientes fuentes:

a) Los excedentes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG);

b) El producto de las multas que imponga esta Superintendencia;

c) (...).” (Subrayado nuestro)

⁵ Art. 4 del Decreto 574 de 2020. “**Créditos a las empresas de servicios públicos domiciliarios con participación mayoritariamente pública.** El Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá otorgar créditos a las empresas de servicios públicos domiciliarios con participación mayoritariamente pública, de conformidad con las condiciones y requisitos que establezca el Fondo Empresarial, con la finalidad de asegurar la continuidad en la prestación de dichos servicios públicos durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID - 19.”

declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 574 del 15 de abril de 2020.

En el año 2020 el apoyo por parte del Fondo Empresarial se vio reflejado en la mejora y continuidad de los servicios públicos domiciliarios a cargo de ocho (8) empresas en toma de posesión⁶ y una (1) empresa no intervenida (Decreto Legislativo 574 del 15 de abril de 2020)⁷, con un impacto positivo en más de 14 millones de personas en el país.

Al respecto, consideramos resaltar que en el año 2020 se otorgaron financiaciones por parte del Fondo Empresarial a las empresas intervenidas por valor de \$5,8 billones aproximadamente, dirigidas a salvaguardar la prestación del servicio por parte de las empresas en intervención, \$735 mil millones destinados para inversiones prioritarias de ELECTRICARIBE dirigidas a frenar el deterioro de la infraestructura y por ende a la mejora continua de la calidad en la prestación del servicio a los usuarios, aunado a la emisión total de certificados de garantía a la empresa hasta por la suma \$530 mil millones aproximadamente, con corte a diciembre de 2020, destinados exclusivamente para compra de energía.

Así mismo, se prestó apoyo técnico por un valor cercano a los \$5 mil millones, con consultoría requeridas para avanzar en las soluciones empresariales que permitan a las empresas garantizar en el mediano y largo plazo el servicio a su cargo, o avanzar en sus procesos liquidatorios; en efecto, se brindaron apoyos como la consultoría para la valoración del mercado de EMSIRVA E.S.P. en liquidación en la ciudad de Cali; la elaboración de los diseños hidráulico y eléctrico requerido para construcción del proyecto de optimización y modernización de la estación de bombeo del acueducto de EMCARTAGO S.A.E.S.P. en el Valle de Cauca; la interventoría del contrato de operación suscrito entre AQUALIA y EICVIRO S.A. E.S.P. para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Villa del Rosario, el acompañamiento al prestador del municipio de El Carmen de Bolívar en los diagnósticos para la mejorar en su capacidad en la prestación del servicio de acueducto, entre otros.

⁶ Empresas Municipales de Cartago - EMCARTAGO S.A. E.S.P., Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. en Liquidación., Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario E.S.P – EICVIRO E.I.C.E. E.S.P., Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen De Bolívar S.A. E.S.P.- ACUECAR S.A. E.S.P., Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Quibdó E.S.P En Liquidación., Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali E.S.P En Liquidación – EMSIRVA E.S.P., Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P. y Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vélez - EMPREVEL E.S.P.

⁷ Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Cartagena del Chairá. EMSERPUCAR E.S.P.

Pregunta 5: “En Ipiales en marzo, abril y mayo no aplicó las resoluciones de la comisión respecto a la financiación en la factura y tampoco la Super servicios hizo nada todo quedó en la denuncia pero sin ningún tipo de respuesta de parte de la Super”

Ciudadano que pregunta: Iván Darío Chalaca Díaz

Respuesta:

Por falta de información no se puede responder la pregunta. Se invita al usuario a enviar la pregunta nuevamente indicando a cuáles resoluciones se refiere y con respecto a qué servicio o servicios. La pregunta se puede enviar al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co

Pregunta 6: “Presente una denuncia hace 3 meses y la Super servicios se limitó a señalar que lo respondido por la empresa EMPOOBANDO E.S.P. se presume de buena fe y no había nada más que hacer, y el agua sigue llegando demasiado turbia. La Super servicios no tomó ni ordenó toma de muestras.”

Ciudadano que pregunta: Iván Darío Chalaca Díaz

Respuesta:

Al respecto nos permitimos informar que bajo radicado SSPD 20214260001801 del 03 de febrero de 2021, se requirió al prestador solicitando dar respuesta al peticionario e informar las acciones adelantadas y por realizar, con el fin de dar solución de fondo a la problemática de calidad del agua en el municipio de Ipiales. Teniendo en cuenta que a la fecha no se cuenta con el pronunciamiento del prestador, aunado a los resultados de la calidad del agua del año 2020 reportado por la autoridad sanitaria, se reiteró nuevamente la solicitud.

En ese sentido la entidad se encuentra realizando seguimiento al caso en mención y tomará las acciones de vigilancia y/o control a las que haya lugar conforme lo señalan las competencias de esta entidad consignadas en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994 modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

Pregunta 7: “Para hacerles una pregunta. Puede una empresa prestar el servicio de aseo sin previamente socializar con los usuarios y el comite de servicios publicos domiciliarios del municipio?”

Ciudadano que pregunta: Carmelo Eduardo González Arrieta

Respuesta:

En materia de servicios públicos la Constitución Política y la Ley 142 de 1994 establecieron como regla general la libre competencia en la prestación de estos. Así, cualquier empresa legalmente constituida puede prestar libremente cualquier servicio público domiciliario, sin que pueda exigirse requisitos adicionales que restrinjan la libre entrada al mercado.

En este orden de ideas, en principio la empresa podría iniciar sus operaciones y efectuar la prestación del servicio, previa gestión comercial que realice para vincular usuarios y/o suscriptores. No obstante, el Decreto 1077 de 2015, en el artículo 2.3.2.2.4.2.111 dispone en su numeral 1 la obligación de la empresa prestadora de "Tener un contrato de servicios públicos que contenga, entre otras, las condiciones uniformes en las que el prestador está dispuesto a suministrar el servicio público de aseo. Dichas condiciones uniformes deberán publicarse con al menos 15 días de antelación a la fecha de inicio de operaciones. La publicación se hará por una vez en un medio escrito de amplia circulación local, o electrónico".

Por lo anterior, aun cuando no existe una restricción legal que impida a cualquier empresa prestar el servicio público de aseo en cualquier parte del territorio nacional, sí existe la obligación de dar publicidad al contrato de condiciones uniformes a los habitantes del territorio donde se vaya a prestar el servicio con 15 días de antelación al inicio de operaciones.

Pregunta 8: “Señora superintendente, por favor prestar atención a las quejas de la comunidad de San Martín de los Llanos, Meta con las presuntas irregularidades de la Empresa de servicios públicos, de aumentos de más del 40% sin justificación una problemática que se viene presentando desde hace varios años y aun no dan respuestas claras y los perjudicados son los más de 6.500 usuarios”

Ciudadano que pregunta: Concejal David Murcia Rodríguez

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía y la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (DTGGC), como parte de las actividades de Vigilancia contempladas en la normativa vigente se han realizado las siguientes gestiones:

1. La DTGGC, para el primer semestre de 2021, ha dispuesto realizar Evaluación Integral al prestador MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P. que presta el servicio de gas por redes de tubería en el municipio de San Martín - Meta, por ello en

caso de identificar incumplimientos normativos por parte del prestador se podrían iniciar las acciones de control correspondientes.

2. La DTGE, en lo que respecta al servicio de energía eléctrica prestado por Electrificadora del Meta S.A. E.S.P., realiza el proceso de verificación mensual de tarifas de las empresas que comercializan energía eléctrica con destino al mercado regulado en el país. El proceso de verificación consiste en aplicar las fórmulas de la metodología tarifaria definida por la CREG consultando la información directamente de las fuentes de la misma y comparando el resultado con las publicaciones mensuales de tarifas. A la fecha, no ha identificado una incorrecta aplicación de la metodología por parte de EMSA sino que se ajustan a la aplicación de las metodologías tarifarias vigentes.

Consideramos importante tener presente que los incrementos en las facturas de servicios públicos pueden deberse a dos motivos principales: i) aumento en el consumo de energía por parte del usuario y ii) incrementos en la tarifa de energía. Como se mencionó, la tarifa publicada y aplicada por EMSA es el resultado de la metodología tarifaria y estas solo empezaron a presentar un incremento a partir del mes de diciembre de 2020 en cumplimiento de la aplicación de la opción tarifaria modificada transitoriamente por la Resolución CREG 152 de 2020.

Ahora bien, en atención a la preocupación evidenciada con el alza de las tarifas del servicio público domiciliario de energía eléctrica y su condición de tema de interés general, la Superservicios puso a disposición de todos los grupos de interés la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses. Lo anterior, permitirá realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de los interesados a la empresa de su interés.

El documento “Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red” se encuentra disponible en la página web de la Superservicios (<https://superservicios.gov.co/publicaciones/boletines>), no obstante, es importante aclarar que la información presentada corresponde a los valores calculados y reportados por las empresas al SUI.

También informamos que la Superservicios publica de manera trimestral en su página web el Boletín Tarifario, donde se analizan cada uno de los componentes del CU y se presenta el ranking de empresas de acuerdo con la tarifa calculada para el estrato 4. El documento puede ser consultado en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/boletines>

Con relación a los aspectos tarifarios para el cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, es importante precisar que 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.

Debemos agregar que, 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.

Ahora bien, respecto de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado cobradas por los prestadores, se debe tener en cuenta 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.

De otra parte, es importante informar que el alza en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado puede obedecer a varios factores, así: i) aplicación del nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016 “Por la cual se modifica el rango de consumo básico”; iv) ajuste por IPC. Así mismo mediante la Resolución CRA 936 de 2020, la comisión de regulación autorizó el cobro progresivo, hasta en 18 meses, de los valores no pagados por los usuarios durante las medidas del congelamiento de las tarifas en el marco de la emergencia sanitaria. Por lo cual es posible que vea reflejado en su factura dichos valores.

No obstante, y teniendo en cuenta que el aspecto relacionado con el cobro del servicio involucra los temas de tarifas, los cuales a su vez se encuentran inmersos en el proceso de facturación de los servicios prestados a los usuarios, 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, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa.

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 interpuestos 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.

Pregunta 9: “Buenas tardes le habló desde montería ver vereda el faro, tenemos problemas con el agua desde hace varios años me he quejado a servicios a la superintendencia sé que hay un proyecto para realizar para ayudarnos con el agua potable pero quiero saber quién vigila que se realice ese proyecto, la superintendencia medio dio respuesta a mi queja pero me remitió a veolia y a la alcaldía o sea que no hicieron nada”

Ciudadano que pregunta: Laureano Márquez

Respuesta:

Para las solicitudes No. 10 y 25 presentadas por el señor Laureano Márquez, se tiene que, a pesar de que señala que, la Superintendencia dio respuesta a la queja y lo remitió a la empresa VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. y la Alcaldía de Montería, se consultó el expediente virtual 2021 de dicho prestador, sin encontrar radicado alguno respecto a la consulta formulada.

En tal sentido, y al estar la pregunta formulada de manera general y sin datos más específicos, se solicita de manera atenta, remitir información más detallada sobre el caso, así como, los datos de contacto (nombre completo, correo electrónico, número telefónico de contacto, número de radicado de la petición) entre otros, que permita realizar el seguimiento al respectivo, en el marco de las competencias de la Superservicios, y poder atender así, de manera integral su solicitud.

Así mismo, es necesario aclarar que de conformidad con lo establecido en el parágrafo primero del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 esta Superintendencia no puede exigir, en

ningún caso, que los actos o contratos de una empresa de servicios públicos se sometan a aprobación previa suya. Por lo tanto, esta entidad no puede intervenir sobre proyectos en planeación o ejecución hasta tanto en los mismos no se haga la prestación efectiva del servicio.

No obstante, se consultó la información contenida en el Plan de Ordenamiento Territorial – POT de la ciudad de Montería, publicado en el enlace <https://www.monteria.gov.co/documentos/355/pot-vigente/>, encontrando que, la vereda el Faro se ubica en el Corregimiento / Centro Poblado El Sabanal, Subregión No. 5 U.E.F.

Por lo descrito, Así las cosas, se verificó el contrato de Condiciones Uniformes – CCU de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P., el cual, establece que, el área de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado corresponde a los inmuebles ubicados en el área urbana de la ciudad de Montería, así como, de varios Centros Poblados rurales, entre el que se encuentra “El Sabanal”.

Pregunta 10: “Atención al servicio que presta la empresa cafuches en San Martín meta el servicio de acueducto es pésimo el agua sucia y de reposo ponen el agua una vez por semana además los recibos costosos por favor un poco de vigilancia a esta empresa”

Ciudadano que pregunta: Rene Vanegas Sanchez

Respuesta:

En atención a su pregunta le informamos las acciones de inspección, vigilancia y control que se han adelantado, en relación con la prestación del servicio de acueducto a los usuarios del municipio de San Martín.

Acciones de inspección y vigilancia:

1. Teniendo en cuenta lo informado por la Secretaría de Salud del Meta, frente a la calidad del agua del municipio, se hizo un seguimiento a las acciones adelantadas por el prestador con sus respectivos soportes.
2. Considerando el reporte consolidado de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante las vigencias 2018 y 2019 remitidas por el Instituto Nacional de Salud (INS), esta Dirección Técnica encontró que se suministró en promedio agua no apta para el consumo humano, así las cosas durante los años 2019 y 2020 se requirió a la Alcaldía Municipal adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable.
3. Se verificó la información de calidad de agua reportada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), encontrando incoherencias y

duplicidad en la información reportada; por lo que se solicitó al prestador revisar las variables y consistencia de la información.

4. Se adelantó una visita de inspección y vigilancia entre los días 8 al 11 de octubre del año 2019, para verificar el estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Martín – Meta.

Dicha visita concluyó, con la Evaluación Integral de los aspectos administrativos, financieros, técnico – operativos y comerciales para los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2015, 2016 y 2017 de CAFUCHES., la cual se encuentra publicada en el link:

[https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion integral cafuches empresa de servicios publicos domiciliarios de san martin de los llanos s.a e.s.p. 2019.pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion%20integral%20cafuches%20empresa%20de%20servicios%20publicos%20domiciliarios%20de%20san%20martin%20de%20los%20llanos%20s.a%20e.s.p.%202019.pdf)

5. En el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”, se le solicita al prestador información relacionada con el sistema de tratamiento, su operación y la calidad del agua suministrada.

Sumado a lo anterior y teniendo en cuenta la nueva facultad otorgada por en el artículo 15 del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 1955 de 2019 y posteriormente reglamentada por la Resolución SSPD 20191000040585 del 7 de octubre de 2019, el día 8 de septiembre del 2020, el Laboratorio de la Universidad de Antioquia – GDCON adelantó la toma de dos muestras de calidad del agua en puntos concertados del municipio de San Martín, con el objetivo de conocer la calidad de agua suministrada a los usuarios.

Finalmente, se le informó al prestador que el día 13 de octubre de 2020, se adelantaría la visita de diagnóstico al sistema de tratamiento de agua potable de la empresa, con el objeto de verificar aspectos técnicos operativos del mismo.

Acción de control

1. Mediante memorando SSPD No. 20194230083213 de 23 de agosto de 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra CAFUCHES por los presuntos incumplimientos que se señalan a continuación:

- Incumplimiento de los valores establecidos para los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua suministrada por red de distribución para las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria durante el año 2018.
- Actualización anual de acta de concertación en cumplimiento de la Resolución 811 de 2008.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia está adelantando las acciones de control dado los incumplimientos normativos identificados en el ejercicio de las acciones de inspección y vigilancia, las cuales están establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 5° del Decreto 990 de 2002. usuarios.

Pregunta 11: “Buenas tardes hablo desde San Martín Meta

Tenemos un grave problema aquí con el gerente con su pésimo servicio llega el agua cada 8 días y el agua resucia parece agua de camino de herradura por favor echen un ojito para San Martín de los llanos y hacerle un llamado al Gerente CAFUCHES GERMÁN ENCISO para que nos brinde el servicio que nosotros como usuarios nos merecemos para eso pagamos para que nos brinde un buen servicio muchas gracias”

Ciudadano que pregunta: Nini Johanna Vasquez Vega

Respuesta:

En atención a su pregunta le informamos las acciones de inspección, vigilancia y control que se han adelantado, en relación con la prestación del servicio de acueducto a los usuarios del municipio de San Martín.

Acciones de inspección y vigilancia

1. Teniendo en cuenta lo informado por la Secretaría de Salud del Meta, frente a la calidad del agua del municipio, se hizo un seguimiento a las acciones adelantadas por el prestador con sus respectivos soportes.

2. Considerando el reporte consolidado de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante las vigencias 2018 y 2019 remitidas por el Instituto Nacional de Salud (INS), esta Dirección Técnica encontró que se suministró en promedio agua no apta para el consumo humano, así las cosas durante los años 2019 y 2020 se requirió a la Alcaldía Municipal adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable.

3. Se verificó la información de calidad de agua reportada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), encontrando incoherencias y duplicidad en la información reportada; por lo que se solicitó al prestador revisar las variables y consistencia de la información.

4. Se adelantó una visita de inspección y vigilancia entre los días 8 al 11 de octubre del año 2019, para verificar el estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Martín – Meta.

Dicha visita concluyó, con la Evaluación Integral de los aspectos administrativos, financieros, técnico – operativos y comerciales para los servicios de acueducto

y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2015, 2016 y 2017 de CAFUCHES., la cual se encuentra publicada en el link: [https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion integral cafuches empresa de servicios publicos domiciliarios de san martin de los llanos s.a e.s.p. 2019.pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion%20integral%20cafuches%20empresa%20de%20servicios%20publicos%20domiciliarios%20de%20san%20martin%20de%20los%20llanos%20s.a%20e.s.p.%202019.pdf)

5. En el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”, se le solicita al prestador información relacionada con el sistema de tratamiento, su operación y la calidad del agua suministrada.

Sumado a lo anterior y teniendo en cuenta la nueva facultad otorgada por en el artículo 15 del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 1955 de 2019 y posteriormente reglamentada por la Resolución SSPD 20191000040585 del 7 de octubre de 2019, el día 8 de septiembre del 2020, el Laboratorio de la Universidad de Antioquia – GDCON adelantó la toma de dos muestras de calidad del agua en puntos concertados del municipio de San Martín, con el objetivo de conocer la calidad de agua suministrada a los usuarios.

Finalmente, se le informó al prestador que el día 13 de octubre de 2020, se adelantaría la visita de diagnóstico al sistema de tratamiento de agua potable de la empresa, con el objeto de verificar aspectos técnicos operativos del mismo.

Acción de control

1. Mediante memorando SSPD No. 20194230083213 de 23 de agosto de 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra CAFUCHES por los presuntos incumplimientos que se señalan a continuación:

- Incumplimiento de los valores establecidos para los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua suministrada por red de distribución para las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria durante el año 2018.
- Actualización anual de acta de concertación en cumplimiento de la Resolución 811 de 2008.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia está adelantando las acciones de control dado los incumplimientos normativos identificados en el ejercicio de las acciones de inspección y vigilancia, las cuales están establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 5° del Decreto 990 de 2002. usuarios.

Pregunta 12: “Se creó esta delegatura de protección al usuario consumidor ,pero los tiempos para resolver recursos aumentaron.Es contradictorio.”

Ciudadano que pregunta: Jorge Mario Marulanda

Respuesta:

Debe tenerse en cuenta que esta Superintendencia atiende las solicitudes de los usuarios a nivel nacional, en orden de llegada, con la celeridad que el volumen de solicitudes y la capacidad humana de esta Entidad permitan, no obstante, cabe resaltar que el respectivo trámite es realizado con la mayor celeridad posible, y dando aplicación a las etapas del procedimiento sancionatorio. Adicional a lo anterior le informo que esta Entidad da cumplimiento a los términos del artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Pregunta 13: “¿Cuales han sido las acciones que la Super a realizado con relación a las alzas en las tarifas de luz en la Costa Atlántica por el nuevo operario?”

Ciudadano que pregunta: Andrés Pertuz Hurtado

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía realiza el proceso de verificación mensual de tarifas de las empresas que comercializan energía eléctrica con destino al mercado regulado en el país. El proceso de verificación consiste en aplicar las fórmulas de la metodología tarifaria definida por la CREG consultando la información directamente de las empresas y comparando el resultado con las publicaciones mensuales de tarifas. A la fecha, la DTGE no ha identificado una incorrecta aplicación de la metodología por parte de AIRE y AFINIA sino que se ajustan a la aplicación de las metodologías tarifarias vigentes.

Ahora bien, en atención a la preocupación evidenciada con el alza de las tarifas del servicio público domiciliario de energía eléctrica y su condición de tema de interés general, la Superservicios puso a disposición de todos los grupos de interés la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses. Lo anterior, permitirá realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de los interesados a la empresa de su interés.

El documento “Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red” se encuentra disponible en la página web de la Superservicios <https://superservicios.gov.co/publicaciones/boletines>, no obstante, es importante aclarar que la información presentada corresponde a los valores calculados y reportados por las empresas al SUI.

También informamos que la Superservicios publica de manera trimestral en su página web el Boletín Tarifario, donde se analizan cada uno de los componentes del CU y se presenta el ranking de empresas de acuerdo con la tarifa calculada para el estrato 4. El documento puede ser consultado en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/boletines>

Pregunta 14: “Superintendente el municipio de San Martín De los Llanos, necesita un resultado wn contra de la empresa de servicios públicos CAFUCHES S.A, por el abuso en sobre costos en las tarifas de aseo y el pésimo servicio wn la prestación de acueducto”

Ciudadano que pregunta: Concejal David Murcia Rodríguez

Respuesta:

En atención a su pregunta le informamos las acciones de inspección, vigilancia y control que se han adelantado, en relación con la prestación del servicio de acueducto a los usuarios del municipio de San Martín.

Acciones de inspección y vigilancia

1. Teniendo en cuenta lo informado por la Secretaría de Salud del Meta, frente a la calidad del agua del municipio, se hizo un seguimiento a las acciones adelantadas por el prestador con sus respectivos soportes.

2. Considerando el reporte consolidado de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaría de Salud durante las vigencias 2018 y 2019 remitidas por el Instituto Nacional de Salud (INS), esta Dirección Técnica encontró que se suministró en promedio agua no apta para el consumo humano, así las cosas durante los años 2019 y 2020 se requirió a la Alcaldía Municipal adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable.

3. Se verificó la información de calidad de agua reportada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), encontrando incoherencias y duplicidad en la información reportada; por lo que se solicitó al prestador revisar las variables y consistencia de la información.

4. Se adelantó una visita de inspección y vigilancia entre los días 8 al 11 de octubre del año 2019, para verificar el estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Martín – Meta.

Dicha visita concluyó, con la Evaluación Integral de los aspectos administrativos, financieros, técnico – operativos y comerciales para los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2015, 2016 y 2017 de CAFUCHES., la cual se encuentra publicada en el link:

[https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion integral cafuches empresa de servicios publicos domiciliarios de san martin de los llanos s.a e.s.p. 2019.pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion%20integral%20cafuches%20empresa%20de%20servicios%20publicos%20domiciliarios%20de%20san%20martin%20de%20los%20llanos%20s.a%20e.s.p.%202019.pdf)

5. En el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”, se le solicita al prestador información relacionada con el sistema de tratamiento, su operación y la calidad del agua suministrada.

Sumado a lo anterior y teniendo en cuenta la nueva facultad otorgada por en el artículo 15 del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 1955 de 2019 y posteriormente reglamentada por la Resolución SSPD 20191000040585 del 7 de octubre de 2019, el día 8 de septiembre del 2020, el Laboratorio de la Universidad de Antioquia – GDCON adelantó la toma de dos muestras de calidad del agua en puntos concertados del municipio de San Martín, con el objetivo de conocer la calidad de agua suministrada a los usuarios.

Finalmente, se le informó al prestador que el día 13 de octubre de 2020, se adelantaría la visita de diagnóstico al sistema de tratamiento de agua potable de la empresa, con el objeto de verificar aspectos técnicos operativos del mismo.

Acción de control

1. Mediante memorando SSPD No. 20194230083213 de 23 de agosto de 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra CAFUCHES por los presuntos incumplimientos que se señalan a continuación:

- Incumplimiento de los valores establecidos para los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua suministrada por red de distribución para las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria durante el año 2018.
- Actualización anual de acta de concertación en cumplimiento de la Resolución 811 de 2008.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia está adelantando las acciones de control dado los incumplimientos normativos identificados en el ejercicio de las acciones de inspección y vigilancia, las cuales están establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 5° del Decreto 990 de 2002. usuarios.

Pregunta 15: “Que hace la súper servicios frente a abuso de las empresas prestadoras ser servicios públicos domiciliarios, que no vemos acción alguna.”

Ciudadano que pregunta: Pedro Guzman

Respuesta:

Las funciones de la SSPD están en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994. En este sentido, frente a vulneraciones al régimen de servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia tiene la facultad de imponer sanciones a los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Para el efecto, pueden consultarse los boletines de decisiones de Energía y Gas combustible y Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Todos disponibles en la página de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo el botón de "Publicaciones".

De otra parte, de acuerdo con los artículos 152 a 158 de la Ley 142 de 1994, le corresponde a la Superservicios resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios contra las decisiones empresariales en el marco del Contrato de Condiciones Uniformes, ordenar a los prestadores a hacer lo necesario para lograr la efectiva ejecutoriedad del acto administrativo presunto derivado del acto administrativo positivo e imponer las sanciones correspondientes.

Pregunta 16: “Doctora natasha están muy demorados los procesos, en dar resultados de los malos manejos en las empresas de servicios públicos”

Ciudadano que pregunta: Concejal David Murcia Rodríguez

Respuesta:

Los procesos administrativos sancionatorios que adelanta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios parten de lo previsto en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia; es decir, el debido proceso. En este sentido, sólo es posible imponer sanciones a los prestadores, previo agotamiento de todas las etapas del proceso administrativo sancionatorio, previstas en los artículos 47 a 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Pregunta 17: “Tenemos una denuncia ya hace más de 8 meses y aun la superintendencia no entrega resultados”

Ciudadano que pregunta: Concejal David Murcia Rodríguez

Respuesta:

Por falta de información no se puede responder la pregunta. Se invita al usuario a enviar la pregunta nuevamente indicando a qué denuncia se refiere y aclarando más información sobre la misma. La pregunta se puede enviar al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co

Pregunta 18: “Una pregunta si un municipio paga subsidios a un acueducto regional por usuarios a quien no se les esta presentado servicio como lo vigila la súper mil gracias”

Ciudadano que pregunta: Luz Duarte

Respuesta:

Respecto a su pregunta consideramos importante precisar cuáles son las funciones de esta Superintendencia respecto a los subsidios destinados para servicios públicos domiciliarios del Sistema General de Participaciones, la cual se contrae únicamente a vigilar la correcta aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones del respectivo Acuerdo Municipal en la facturación a los suscriptores, por parte de los prestadores.

Ahora bien, con el ánimo de orientarla al respecto le indicamos que el órgano competente de vigilar el manejo de los recursos por parte de los municipios es el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, de conformidad con el Decreto 028 de 2008. De igual forma, la Procuraduría General de la Nación, también ejerce vigilancia sobre el manejo que se la da a los mismos, de conformidad con la Directiva 022 de 2019.

Como quiera que su pregunta guarda relación con el tema de subsidios y los presuntos malos manejos que se les pueda dar a estos, puede dirigir su denuncia con las pruebas pertinentes a las entidades ya mencionadas.

Pregunta 19: “Las tarifas de servicios públicos se han incrementado desbordadamente entre el 2020 y 2021”

Ciudadano que pregunta: Héctor Julio Garzón Vivas

Respuesta:

En cuanto al aumento de las tarifas, le comparto algunas de las conclusiones que se han plasmado, en uno de los conceptos emitidos por la oficina asesora jurídica de esta Superservicios, al respecto el concepto No. 353 de 2020: “Las tarifas para cada servicio se encuentran publicadas por el prestador en sus páginas electrónicas. - Las comisiones de regulación tienen la facultad de establecer las fórmulas para la fijación de tarifas de los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 142 de 1994”.

Por su parte, a la Superintendencia le corresponde la inspección, vigilancia y control del régimen tarifario, de conformidad con el artículo 79 ibidem. - El incremento en las facturas de servicios públicos puede deberse a múltiples causas, que inciden directamente en las variables de las fórmulas tarifarias establecidas por las comisiones de regulación, de manera particular para cada uno de los servicios públicos domiciliarios.

- Es importante indicar que durante la situación de emergencia declarada por el Gobierno Nacional con ocasión de la propagación del COVID 19, que ordenó el aislamiento social obligatorio, el consumo del servicio ha variado ostensiblemente por la permanencia de los usuarios en sus residencias, lo cual afecta directamente el costo del servicio que se ve reflejado en la factura, en la medida que el consumo se determina por la diferencia de lecturas del aparato de medida.

- El Gobierno Nacional está trabajando permanentemente en la adopción de medidas que permitan conjurar la situación de emergencia declarada y mitigar el impacto económico de las mismas. En todo caso, mediante Circular Externa No. 2020100000204, la Superservicios presentó a los usuarios, prestadores de servicios y entes territoriales la compilación normativa de las medidas expedidas por el gobierno nacional y las comisiones de regulación para el sector de los servicios públicos domiciliarios.

Pregunta 20: “¿Cuales han sido las acciones que la Super a realizado con relación a las alzas en las tarifas de luz en la Costa Atlántica por el nuevo operario?”

Ciudadano que pregunta: Andrés Pertuz Hurtado

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía realiza el proceso de verificación mensual de tarifas de las empresas que comercializan energía eléctrica con destino al mercado regulado en el país. El proceso de verificación consiste en aplicar las fórmulas de la metodología tarifaria definida por la CREG consultando la información directamente de las empresas y comparando el resultado con las publicaciones mensuales de tarifas. A la fecha, la DTGE no ha identificado una incorrecta aplicación de la metodología por parte de AIRE y AFINIA sino que se ajustan a la aplicación de las metodologías tarifarias vigentes.

Ahora bien, en atención a la preocupación evidenciada con el alza de las tarifas del servicio público domiciliario de energía eléctrica y su condición de tema de interés general, la Superservicios puso a disposición de todos los grupos de interés la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores

integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses. Lo anterior, permitirá realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de los interesados a la empresa de su interés.

El documento “Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red” se encuentra disponible en la página web de la Superservicios <https://superservicios.gov.co/publicaciones/boletines>, no obstante, es importante aclarar que la información presentada corresponde a los valores calculados y reportados por las empresas al SUI.

También informamos que la Superservicios publica de manera trimestral en su página web el Boletín Tarifario, donde se analizan cada uno de los componentes del CU y se presenta el ranking de empresas de acuerdo con la tarifa calculada para el estrato 4. El documento puede ser consultado en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/boletines>

Pregunta 21: “acá en mi municipio (PINILLOS) cambiaron a ELECTRICARIBE por AFINIA y esta empresa esta peor se va cada rato se me quemaron dos tv no se puede quejar uno este servició es pésimo pésimo como nos ayudan.”

Ciudadano que pregunta: Ana Milena Almanza Rangel

Respuesta:

Queremos informarle que en ejercicio de sus funciones de vigilancia, inspección y control la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y la empresa prestadora CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con marca comercial AFINIA, suscribió programa de gestión acordado de largo plazo con el fin de mejorar la continua prestación del servicio de energía eléctrica y otros aspectos mencionados en la ley 142 y 143 de 1994, el cual podrá consultar en el portar de la Superservicios accediendo a través de la página www.superservicios.gov.co, posteriormente en el título de “Servicios vigilados”, luego “Energía y Gas Combustible”, donde encontrará en la parte derecha toda la información de dichos servicios, dentro de la cual se encuentra la de los Programas de Gestión.

De otra parte, se ha considerado necesario informarle el procedimiento especial que debe agotar cualquier usuario cuando surta un proceso de reclamación de servicios públicos domiciliarios conforme al artículo 152 y 154 de la Ley 142 de 1994, como es el caso de su queja por daños ante fallas en la calidad del servicio.

1. 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.

2. Para notificar dicha respuesta la entidad prestadora debe emitir, dentro del término de 5 días hábiles, contados a partir de la expedición del acto administrativo, la citación con la cual le solicita acercarse a sus instalaciones, para notificarse personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados a partir del envío de la citación, se le notificará por medio de aviso, el cual se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, conforme lo disponen los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

3. El término de los 15 días para emitir respuesta, puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que no le permita responder dentro de ese término; en tal caso, la prestadora deberá enviarle una comunicación en la que le informe los motivos de la demora en la respuesta y la fecha en la que emitirá respuesta definitiva y de fondo.

4. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá solicitar a esta superintendencia, que se abra investigación por el presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo no contestado, debidamente radicado ante la empresa, junto con las pruebas que pretende hacer valer.

5. En caso de recibir, por parte de la prestadora, una respuesta que no satisface sus pretensiones puede interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa y contra esta solo procederá la demanda de nulidad o de nulidad y restablecimiento del derecho, ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, a través de un abogado.

6. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa los niegue, con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante esta superintendencia, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de la decisión que rechaza este recurso, dentro de los 5 días siguientes a la notificación de la decisión de la empresa que niega el recurso.

Se le invita entonces a consultar la herramienta virtual “Te Resuelvo” en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/> donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos

domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Pregunta 22: “Buenas tardes hablo desde San Martín Meta

Tenemos un grave problema aquí con el gerente con su pésimo servicio llega el agua cada 8 días y el agua resucia parece agua de camino de herradura por favor echen un ojito para San Martín de los llanos y hacerle un llamado al Gerente CAFUCHES GERMÁN ENCISO para que nos brinde el servicio que nosotros como usuarios nos merecemos para eso pagamos para que nos brinde un buen servicio muchas gracias”

Ciudadano que pregunta: Nini Johanna Vasquez Vega

Respuesta

En atención a su pregunta le informamos las acciones de inspección, vigilancia y control que se han adelantado, en relación con la prestación del servicio de acueducto a los usuarios del municipio de San Martín.

Acciones de inspección y vigilancia

1. Teniendo en cuenta lo informado por la Secretaría de Salud del Meta, frente a la calidad del agua del municipio, se hizo un seguimiento a las acciones adelantadas por el prestador con sus respectivos soportes.
2. Considerando el reporte consolidado de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante las vigencias 2018 y 2019 remitidas por el Instituto Nacional de Salud (INS), esta Dirección Técnica encontró que se suministró en promedio agua no apta para el consumo humano, así las cosas durante los años 2019 y 2020 se requirió a la Alcaldía Municipal adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable.
3. Se verificó la información de calidad de agua reportada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), encontrando incoherencias y duplicidad en la información reportada; por lo que se solicitó al prestador revisar las variables y consistencia de la información.
4. Se adelantó una visita de inspección y vigilancia entre los días 8 al 11 de octubre del año 2019, para verificar el estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Martín – Meta.

Dicha visita concluyó, con la Evaluación Integral de los aspectos administrativos, financieros, técnico – operativos y comerciales para los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2015, 2016 y 2017 de CAFUCHES., la cual se encuentra publicada en el link: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alc>

[antarrillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion%20integral%20cafuches%20empresa%20de%20servicios%20publicos%20domiciliarios%20de%20san%20martin%20de%20los%20llanos%20s.a%20e.s.p.%202019.pdf](#)

5. En el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”, se le solicita al prestador información relacionada con el sistema de tratamiento, su operación y la calidad del agua suministrada.

Sumado a lo anterior y teniendo en cuenta la nueva facultad otorgada por en el artículo 15 del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 1955 de 2019 y posteriormente reglamentada por la Resolución SSPD 20191000040585 del 7 de octubre de 2019, el día 8 de septiembre del 2020, el Laboratorio de la Universidad de Antioquia – GDCON adelantó la toma de dos muestras de calidad del agua en puntos concertados del municipio de San Martín, con el objetivo de conocer la calidad de agua suministrada a los usuarios.

Finalmente, se le informó al prestador que el día 13 de octubre de 2020, se adelantaría la visita de diagnóstico al sistema de tratamiento de agua potable de la empresa, con el objeto de verificar aspectos técnicos operativos del mismo.

Acción de control

1. Mediante memorando SSPD No. 20194230083213 de 23 de agosto de 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra CAFUCHES por los presuntos incumplimientos que se señalan a continuación:

- Incumplimiento de los valores establecidos para los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua suministrada por red de distribución para las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria durante el año 2018.
- Actualización anual de acta de concertación en cumplimiento de la Resolución 811 de 2008.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia está adelantando las acciones de control dado los incumplimientos normativos identificados en el ejercicio de las acciones de inspección y vigilancia, las cuales están establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 5° del Decreto 990 de 2002. usuarios.

Pregunta 23: “Atención al servicio que presta la empresa cafuches en San Martín meta el servicio de acueducto es pésimo el agua sucia y de reposo ponen el agua una vez por semana además los recibos costosos por favor un poco de vigilancia a esta empresa”

Ciudadano que pregunta: Rene Vanegas Sanchez

Respuesta:

En atención a su pregunta le informamos las acciones de inspección, vigilancia y control que se han adelantado, en relación con la prestación del servicio de acueducto a los usuarios del municipio de San Martín.

Acciones de inspección y vigilancia

1. Teniendo en cuenta lo informado por la Secretaría de Salud del Meta, frente a la calidad del agua del municipio, se hizo un seguimiento a las acciones adelantadas por el prestador con sus respectivos soportes.

2. Considerando el reporte consolidado de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante las vigencias 2018 y 2019 remitidas por el Instituto Nacional de Salud (INS), esta Dirección Técnica encontró que se suministró en promedio agua no apta para el consumo humano, así las cosas durante los años 2019 y 2020 se requirió a la Alcaldía Municipal adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable.

3. Se verificó la información de calidad de agua reportada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), encontrando incoherencias y duplicidad en la información reportada; por lo que se solicitó al prestador revisar las variables y consistencia de la información.

4. Se adelantó una visita de inspección y vigilancia entre los días 8 al 11 de octubre del año 2019, para verificar el estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Martín – Meta.

Dicha visita concluyó, con la Evaluación Integral de los aspectos administrativos, financieros, técnico – operativos y comerciales para los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2015, 2016 y 2017 de CAFUCHES., la cual se encuentra publicada en el link: [https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion integral cafuches empresa de servicios publicos domiciliarios de san martin de los llanos s.a e.s.p. 2019.pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Acueducto%2C%20alcantarillado%20y%20aseo/Acueducto%20y%20Alcantarillado/2020/Oct/evaluacion%20integral%20cafuches%20empresa%20de%20servicios%20publicos%20domiciliarios%20de%20san%20martin%20de%20los%20llanos%20s.a%20e.s.p.%202019.pdf)

5. En el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”, se le solicita al prestador información relacionada con el sistema de tratamiento, su operación y la calidad del agua suministrada.

Sumado a lo anterior y teniendo en cuenta la nueva facultad otorgada por en el artículo 15 del Plan Nacional de Desarrollo – Ley 1955 de 2019 y posteriormente reglamentada por la Resolución SSPD 20191000040585 del 7 de octubre de 2019, el día 8 de septiembre del 2020, el Laboratorio de la Universidad de

Antioquia – GDCON adelantó la toma de dos muestras de calidad del agua en puntos concertados del municipio de San Martín, con el objetivo de conocer la calidad de agua suministrada a los usuarios.

Finalmente, se le informó al prestador que el día 13 de octubre de 2020, se adelantaría la visita de diagnóstico al sistema de tratamiento de agua potable de la empresa, con el objeto de verificar aspectos técnicos operativos del mismo.

Acción de control

1. Mediante memorando SSPD No. 20194230083213 de 23 de agosto de 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra CAFUCHES por los presuntos incumplimientos que se señalan a continuación:

- Incumplimiento de los valores establecidos para los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua suministrada por red de distribución para las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria durante el año 2018.
- Actualización anual de acta de concertación en cumplimiento de la Resolución 811 de 2008.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia está adelantando las acciones de control dado los incumplimientos normativos identificados en el ejercicio de las acciones de inspección y vigilancia, las cuales están establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 5° del Decreto 990 de 2002. usuarios.

Pregunta 24: “Buenas tardes le habló desde montería ver vereda el faro, tenemos problemas con el agua desde hace varios años me he quejado a servicios a la superintendencia sé que hay un proyecto para realizar para ayudarnos con el agua potable pero quiero saber quién vigila que se realice ese proyecto, la superintendencia medio dio respuesta a mi queja pero me remitió a veolia y a la alcaldía o sea que no hicieron nada”

Ciudadano que pregunta: Laureano Márquez

Respuesta:

Para las solicitudes presentadas por el señor Laureano Márquez, se tiene que, a pesar de que señala que, la Superintendencia dio respuesta a la queja y lo remitió a la empresa VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. y la Alcaldía de Montería, se consultó el expediente virtual 2021 de dicho prestador, sin encontrar radicado alguno respecto a la consulta formulada.

En tal sentido, y al estar la pregunta formulada de manera general y sin datos más específicos, se solicita de manera atenta, remitir información más detallada sobre el caso, así como, los datos de contacto (nombre completo, correo

electrónico, número telefónico de contacto, número de radicado de la petición) entre otros, que permita realizar el seguimiento al respectivo, en el marco de las competencias de la Superservicios, y poder atender así, de manera integral su solicitud.

No obstante, se consultó la información contenida en el Plan de Ordenamiento Territorial – POT de la ciudad de Montería, publicado en el enlace <https://www.monteria.gov.co/documentos/355/pot-vigente/>, encontrando que, la vereda el Faro se ubica en el Corregimiento / Centro Poblado El Sabanal, Subregión No. 5 U.E.F.

Por lo descrito, Así las cosas, se verificó el contrato de Condiciones Uniformes – CCU de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P., el cual, establece que, el área de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado corresponde a los inmuebles ubicados en el área urbana de la ciudad de Montería, así como, de varios Centros Poblados rurales, entre el que se encuentra “El Sabanal”.

Pregunta 25: “Señora superintendente, por favor prestar atención a las quejas de la comunidad de San Martín de los Llanos, Meta con las presuntas irregularidades de la Empresa de servicios públicos, de aumentos de más del 40% sin justificación una problemática que se viene presentando desde hace varios años y aun no dan respuestas claras y los perjudicados son los más de 6.500 usuarios”

Ciudadano que pregunta: Concejal David Murcia Rodríguez

Respuesta:

Con relación a los aspectos tarifarios para el cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, es importante precisar que 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.

Debemos agregar que, 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.

Ahora bien, respecto de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado cobradas por los prestadores, se debe tener en cuenta 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.

De otra parte, es importante informar que el alza en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado puede obedecer a varios factores, así: i) aplicación del nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016 “Por la cual se modifica el rango de consumo básico”; iv) ajuste por IPC. Así mismo mediante la Resolución CRA 936 de 2020, la comisión de regulación autorizó el cobro progresivo, hasta en 18 meses, de los valores no pagados por los usuarios durante las medidas del congelamiento de las tarifas en el marco de la emergencia sanitaria. Por lo cual es posible que vea reflejado en su factura dichos valores.

No obstante, y teniendo en cuenta que el aspecto relacionado con el cobro del servicio involucra los temas de tarifas, los cuales a su vez se encuentran inmersos en el proceso de facturación de los servicios prestados a los usuarios, 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, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa.

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 interpuestos con las

formalidades previstas en la ley, ya que sólo así esta Entidad se pronunciará de fondo sobre las peticiones, quejas y reclamos.

Pregunta 26: “Buenas tardes, sabemos que tienen muchas responsabilidades la Superservicios, pero nos gustaría que hubiera agilidad en los Silencios Administrativos Positivos.”

Ciudadano que pregunta: Berenice López Sánchez

Respuesta:

Hacemos nuestro mejor esfuerzo por dar celeridad en los procesos de investigación adelantados en esta delegada, en cuanto a las solicitudes de investigación por silencio administrativo positivo damos cumplimiento a lo dispuesto por Título III Capítulo I, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir, por el procedimiento administrativo común y principal; Debe tenerse en cuenta que esta Superintendencia atiende las solicitudes de los usuarios a nivel nacional, en orden de llegada, con la celeridad que el volumen de solicitudes y la capacidad humana de esta Entidad permitan. Sin embargo, se dará trámite con celeridad, pero sin omitir la aplicación de las etapas del procedimiento sancionatorio.

Pregunta 27: “Mi inmueble estaba desocupado el año pasado por pandemia y se habían pagado todos los recibos sin consumir ni un kilovatio, llegó CODENSA y se llevó el contador y colocó multa de pago por cerca de un millón de pesos que porque el contador no estaba marcando y obviamente no marcaba porque estaba desocupado. La petición la negó CODENSA y está en la Super el proceso hace más cerca de dos meses, pero este año cortaron el servicio y mandaron a cobro jurídico sin aún resolver el caso la Super. Y tampoco puedo hacer un acuerdo porque bes como aceptar ese abuso. Gracias por su ayuda y apoyo”

Ciudadano que pregunta: Nelson Jimmy Cordoba Torres

Respuesta:

De conformidad con lo señalado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dicho por la Corte Constitucional, entre otras, en la sentencia C-558 de 2001, las empresas de servicios públicos domiciliarios no pueden suspender, terminar o cortar el servicio a sus usuarios o suscriptores, mientras se encuentre pendiente de respuesta una reclamación que esté siendo atendida por la prestadora, en este evento, la prestadora está en la obligación de emitir una factura provisional descontando los valores objeto de reclamo y no podrá exigir la cancelación total de la factura, en consecuencia, usted puede descargar el certificado de estado de su trámite ingresando a nuestra página web <http://www.superservicios.gov.co/>, luego debe dar clic en el link Consulte su

Trámite, ingresa el número de radicado de su proceso, da clic en el botón ingresar y finalmente, en la parte donde dice Genere su Certificado del Trámite.

Pregunta 28: “Que rol juega el vocal de control con la entrada de esta empresa en prestar el servicio de aseo?”

Ciudadano que pregunta: Carmelo Eduardo González Arrieta

Respuesta:

Por falta de información no se puede responder la pregunta. Se invita al usuario a enviar la pregunta nuevamente indicando a cuál empresa se refiere. La pregunta se puede enviar al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co

Pregunta 29: “Por qué en estas reclamaciones a las empresas de Servicios Públicos se invierte la carga de la prueba y son los usuarios que son los que están en desventaja evidente quienes deben probar y no las empresas de servicios públicos que están en la posición dominante?”

Ciudadano que pregunta: Nelson Jimmy Córdoba Torres

Respuesta:

De acuerdo con lo estipulado en el Concepto Unificado No. 34 emitido por el área de jurídica de esta Superintendencia, la carga de la prueba le corresponde a la empresa prestadora del servicio público, no obstante, el usuario tiene el deber de desvirtuar las pruebas aportadas por los prestadores para ejercer sus derechos.

Pregunta 30: “Buenas tardes, si la Superintendencia ha ampliado la planta de personal, por qué se siguen presentando demoras de hasta más de un año para resolver los recursos de apelación y los SAP? Esto perjudica a los usuarios”

Ciudadano que pregunta: Gloria Esperanza Parra Amado

Respuesta:

Debe tenerse en cuenta que esta Superintendencia atiende las solicitudes de los usuarios a nivel nacional, en orden de llegada, con la celeridad que el volumen de solicitudes y la capacidad humana de esta Entidad permitan, no obstante, cabe resaltar que el respectivo trámite es realizado con la mayor celeridad posible, y dando aplicación a las etapas del procedimiento sancionatorio.

Pregunta 31: “si tener en cuenta la existencia de la sentencia sobre el minimo vital con respecto al agua y suspende sin mirar la situacion de que haya persona de mayor edad y niños”

Ciudadano que pregunta: Boris Javier De La Hoz Quintero

Respuesta:

Por falta de información no se puede responder la pregunta. Se invita al usuario a enviar la pregunta completa al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co

Pregunta 32: “Favor revisar la facturación de energia en la region caribe no esta el componente CU en la factura.”

Ciudadano que pregunta: Erney Galván

Respuesta:

De conformidad con lo previsto en artículo 42 la Resolución CREG 108 de 1997, las facturas de servicios públicos deben señalar en valor del consumo y demás servicios inherentes al servicio prestador de acuerdo con la Ley. De igual forma, deben dar cumplimiento con los requisitos establecidos el contenido de las facturas con el fin de que el usuario pueda conocer su consumo y el valor a pagar sobre este.

De manera general, el régimen tarifario actual establecido por la CREG dispone que el costo unitario de prestación del servicio (CU) está conformado por la suma de los componentes de generación (G), transmisión (T), distribución (D), comercialización (C), pérdidas (P) y restricciones del sistema (R), cada uno de los cuales obedece a unas condiciones reguladas para la determinación de su valor. Las empresas indican el valor de los componentes en sus facturas. Ahora bien, en el caso de la facturación de energía para el caribe, para el caso de las empresas AIRE y AFINIA, según una revisión de las facturas de dichas empresas se encuentra que relacionan el valor del CU, en sus facturas de la siguiente forma:

AFINIA. El valor del CU se encuentra en la parte posterior de la factura, desglosado cada uno de los componentes que la conforman para su cálculo. Ahora bien, a fin de corroborar el valor de su tarifa mensual, puede dirigirse a la página <https://energiacaribemar.co/tu-energia/> y podrá encontrar el valor de su tarifa mensual.

AIRE: El valor del CU se encuentra en la parte anterior de la factura; en la sección “Tarifa del Costo Unitario” y presenta el mismo cuenta con el desglose de cada uno de los elementos del cálculo del CU, y el valor total por kW/h como se mencionó anteriormente. Así mismo, puede consultar el valor de su tarifa en la

página: <https://www.air-e.com/hogares/mi-energia/mantenimiento-programado/conoce-nuestras-tarifas-28>

Pregunta 33: “Revisar que las facturas de energia en la region caribe no estan en la seccion del cobro de ASEO las obligaciones de la empresa en las facturas ... ASEO

Ciudadano que pregunta: Erney Galván

Respuesta:

El artículo 147 de la Ley 142 de 1994 estableció la naturaleza y requisitos de las facturas. (...) En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

(...) Parágrafo. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.”

Por otro lado, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, señaló que “Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.”

Adicionalmente, el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997, señalo los requisitos mínimos de las facturas de energía eléctrica:

"a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio. b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio. c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio. d) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor. e) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere. f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere. g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla. h) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura. i) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses. j) Los cargos expresamente autorizados por la Comisión. k) Valor de las deudas atrasadas. l) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada. m) Monto de los subsidios, y la base de su liquidación. n) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación. o) Sanciones de carácter pecuniario. p) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación. q) Otros cobros autorizados."

Igualmente, en la misma resolución CREG en el párrafo 2 del artículo 44 menciona que "en los casos en que, en forma conjunta con los servicios de energía eléctrica o gas combustible, se facturen los servicios de saneamiento básico, y en particular los de aseo público y alcantarillado; no podrán cancelarse éstos con independencia de aquéllos, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado."

Por su parte, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA para el servicio público de aseo, definió en la Resolución CRA 720 de 2015 el contenido mínimo de la factura:

"ARTÍCULO 43. Contenido de la Factura. En concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligada a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no aprovechables y aprovechables. En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

- a. Costo Fijo Total
- b. Costo Variable de residuos no aprovechables
- c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables
- d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor
- e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor
- f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor

- g. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor
- h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor
- i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor
- j. Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor

Parágrafo. En virtud de lo establecido en los artículos 14.9, 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables, garantizará la facturación del servicio de aseo y sus actividades complementarias en los términos del artículo 2.3.2.2.1.13 del Decreto 1077 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan."

De acuerdo con lo expuesto, se colige que las empresas de servicios públicos pueden suscribir convenios de facturación conjunta con otras empresas de servicios públicos, y en cada factura se totalizarán por separado los valores correspondientes a cada servicio, de manera que el usuario pueda pagarlos independientemente.

Sin embargo, esta potestad para el usuario de pagar independientemente los servicios facturados de manera conjunta, no resulta predicable respecto al servicio de aseo, razón por la cual, cuando el servicio de aseo se facture conjuntamente con el servicio de energía eléctrica, el prestador de energía no podrá recibir del usuario únicamente el pago correspondiente a dicho servicio, sino que deberá requerir también el pago del servicio de aseo, a menos que sobre este último el usuario interponga reclamación.

Pregunta 34: "Buenas tardes porque la empresa de energía no atiende presencial en Bogotá ? muchas gracias"

Ciudadano que pregunta: Maria Aurora Beltran Urrego

Respuesta:

El Ministerio de Salud y Protección Social, en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de salud pública, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria por causa de la enfermedad Coronavirus conocida como Covid-19, con el fin de adoptar medidas para prevenir y controlar la propagación de la enfermedad en el territorio nacional medida que ha sido prorrogada hasta el 31 de mayo de 2021 mediante Resolución No. 222 del 25 de febrero de 2021.

Para afrontar la emergencia económica y social y en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el presidente de la republica expidió el Decreto 417 de 2020, por medio del cual se declara estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional. La declaración del Estado de Emergencia autorizó al presidente de la Republica para dictar decretos con

fuerza ley destinados a adoptar medidas para mitigar la crisis en los diferentes sectores de la economía.

En consecuencia, se expidió el Decreto No. 491 de 2020 por medio del cual de adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas. El artículo 1 del Decreto mencionado, correspondiente al ámbito de aplicación, indica lo siguiente:

“El presente Decreto aplica a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.”

Concretamente, el artículo 3 ibídem dispone lo siguiente:

“Artículo 3. Prestación de los servicios a cargo de las autoridades. Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Parágrafo. En ningún caso, los servidores públicos y contratistas del Estado que adelanten actividades que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado podrán suspender la prestación de los servicios de forma presencial. Las autoridades

deberán suministrar las condiciones de salubridad necesarias para la prestación del servicio presencial.”

En virtud de la norma transcrita, conviene señalar que es posible que un prestador ejerza sus funciones utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones; para el efecto, las autoridades deberán dar a conocer en su pagina web (i) los canales oficiales mediante los cuales prestarán el servicio y (ii) los mecanismos tecnológicos que se emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. No obstante, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial, en el evento en que no se cuente con los medios para prestar el servicio en los términos anteriormente señalados.

Pregunta 35: “Pregunta: Por qué los cobros vencidos o pendientes de la antigua electricaribe los cobran en las facturas de las nuevas empresas si este mecanismo debe hacerse a través de otros medios y no por la factura. Además están suspendiendo el servicio por cobros que no son competencia de la empresa nueva...??”

Ciudadano que pregunta: Erney Galván

Respuesta:

En primera medida, consideramos oportuno informar que el contrato de condiciones uniformes es de aquellos llamados por la jurisprudencia y la doctrina como típico, dado que se encuentra específicamente regulado en nuestro ordenamiento jurídico.

En efecto, el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 define el contrato de condiciones uniformes como "un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados." Bajo el amparo de esta consideración, es posible afirmar que tal contrato tiene la característica de ser un acuerdo por el cual un suscriptor se adhiere a unas condiciones uniformes, es decir, a unas cláusulas establecidas previamente por la empresa oferente del servicio. Se trata de una modalidad de contratación consistente en que la totalidad de su contenido es dispuesto anticipada y unilateralmente por una de las partes y a la que la otra simplemente adhiere sin posibilidad de negociación o regateo. En términos generales, se reconoce que la existencia de contratos con estas características brinda beneficios económicos para las partes, toda vez que les permite reglar las situaciones contractuales, distribuir riesgos y, particularmente en el caso de los contratos de adhesión, reducir los costos de negociación.

Pregunta 36: “Pregunta porque las Empresa de gas Grupo Vanti y Enel CODENSA están facturando sin ser claros en la facturación. Cómo Vocal de Control nos han cortado el menos de 4 mese nos han cortado el servicio de gas y no había llegado la Factura el día 13 del mes de abril hizo lectura y el 16 cortaron el gas llegó el día 23 y cortaron el servicio estando en reclamación lo os tres cortes pasó este caso y los sellos de los medidores estas dos empresas dicen que los usuarios han quitado los sellos y eso no es cierto y han triplicado el triple y ya cobran. Dra Natasha Avendaño pido que se haga un proceso unas mesas de trabajo con cada empresa o una audiencia pública con aseo Acueducto y Enel CODENSA; gas natural Fenosa Grupo Vanti”

Ciudadano que pregunta: Maxi Leal

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos es un órgano de segunda instancia, que vigila las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios dentro del marco de ejecución del contrato de condiciones uniformes, suscrito con los usuarios; así las cosas, le informamos que su caso en particular debe ser resuelto en primera instancia de acuerdo a la competencia de la empresa prestadora del servicio público, en consecuencia lo invitamos presentar su reclamación ante las respectiva prestadoras.

Ahora bien, con respecto a su solicitud de mesa de trabajo, en principio, nos permitimos informarle que la naturaleza de estas mesas de trabajo radica en tratar asuntos generales de la prestación de los servicios públicos y para lograr acceder a una de ellas debe remitir su correspondiente solicitud al correo electrónico: dtcentro@superservicios señalando el tema general a tratar, si por el contrario tiene una reclamación particular debe iniciar el correspondiente tramite de reclamación de acuerdo a la competencia tanto de la prestadora como de esta Superintendencia.

Pregunta 37: “Montería pregunta. porq la factura del agua ha subido tanto el cobro se gasta la misma cantidad y hasta menos y hay q pagarlo a muchas personas se estrato 1 les eatan aumentando haata 15 y 20 mil . gracias”

Ciudadano que pregunta: Emilce Isabel Guerra Peña

Respuesta:

Con relación a los aspectos tarifarios para el cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, es importante precisar que 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.

La empresa prestadora en la ciudad de Montería definió su estructura tarifaria conforme lo previsto en el Parágrafo primero del Artículo 87 de la Ley 142 de 1994, es decir, en el contrato de operación firmado en su momento entre la administración municipal y la empresa prestadora, se definió los valores a cobrar a los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, respecto de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado cobradas por los prestadores, se debe tener en cuenta 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.

De otra parte, es importante informar que el alza en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado puede obedecer a varios factores, así: i) aplicación del nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016 “Por la cual se modifica el rango de consumo básico”; y iv) ajuste por IPC.

No obstante, y teniendo en cuenta que el aspecto relacionado con el cobro del servicio involucra los temas de tarifas, los cuales a su vez se encuentran inmersos en el proceso de facturación de los servicios prestados a los usuarios, 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, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa.

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

Pregunta 38: “Porque las empresas de servicio de aseo en Cartagena que prestan el servicio de libre competencia jamás a nosotros los usuarios se nos dio el derecho, de escoger nuestro operador. Qué es un derecho que tenemos el cuál ha sido violado por las empresas prestadoras, las cuáles son Véolia y Pacaribe las cuales nunca socializaron a los usuarios sobre el servicio, qué nos iban a prestar.”

Ciudadano que pregunta: Eduardo Ugarriza Fontalvo

Respuesta:

En materia de servicios públicos la Constitución Política y la Ley 142 de 1994 establecieron como regla general la libre competencia en la prestación de los mismos. Así, cualquier empresa legalmente constituida puede prestar libremente cualquier servicio público domiciliario, sin que pueda exigirse requisitos adicionales que restrinjan la libre entrada al mercado. La excepción a esta regla está contemplada en el artículo 40 de la Ley 142 de 1994 en virtud de la cual se puede restringir la entrada al mercado de otras empresas durante un tiempo determinado, cuando por motivos de interés social y con el propósito de ampliar la cobertura el ente territorial (Municipio) lo considere pertinente, para lo cual deberá realizar una invitación pública, previa verificación de motivos ante la correspondiente Comisión de Regulación.

Así las cosas, teniendo en cuenta que la regla general es la libre competencia, en la ciudad de Cartagena cualquier empresa puede prestar el servicio de aseo. Ahora bien, frente a la presunta falta de socialización del servicio por parte de las empresas mencionadas y a su pregunta relacionada con que jamás pudieron escoger el operador del servicio, es preciso indicar que en un mercado en libre competencia, como el que hay en Cartagena, le correspondía a cada una de las empresas realizar la gestión comercial de vinculación de usuarios, para lo cual debieron haber efectuado este tipo de trámite con cada una de las personas a la cual le prestan el servicio.

En todo caso, existe a nivel legal el derecho de los usuarios consagrado en el numeral 2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 en virtud del cual se establece el derecho del usuario a la libre elección del prestador del servicio. Esta disposición normativa, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, permite al usuario dar por terminado el contrato de

servicios públicos con el prestador del servicio, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto mencionado. En este orden de ideas, como usuario del servicio público de aseo le asiste la facultad de dar por terminado anticipadamente el contrato de servicio público con su prestador, para lo cual deberá en todo caso acreditar la vinculación comercial con otra empresa.

Pregunta 39: “¿Qué acciones se tomaron contra esas empresas de acueducto que no reconectaron el servicio a los usuarios que tenían retraso en sus pagos”

Ciudadano que pregunta: Herculía Sepulveda

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios habilitó un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa para los prestadores bajo su vigilancia, durante el periodo de las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica declaradas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020.

Se definió en el reporte la información base (reporte único) y un reporte diario en la que se solicita la información relevante para el análisis y vigilancia de los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados, según lo establece el parágrafo 2 del artículo 3 de la resolución CRA 911 del 2020. Así mismo también se solicita información relevante para la prestación de los servicios tales como la disponibilidad del personal operativo, niveles de inventario de insumos químicos y afectaciones en la prestación del servicio.

Con esta información, la entidad realizó un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de las medidas, requiriendo soportes y justificación a los prestadores cuando se evidenció que presuntamente permanecían usuarios con el servicio cortado o suspendido. No obstante, dichos casos correspondieron a errores de digitación, solicitud expresa de los usuarios, predios deshabitados, entre otros.

Así mismo, no se recibieron quejas o denuncias por parte de la ciudadanía relacionadas con el cumplimiento de las medidas, razón por la cual no se tomaron acciones de control por parte de esta entidad.

Pregunta 40: “DOCTORA NATACHA QUE EXPLICACION HAY SOBRE LAS DEUDAS TOMADA POR AIR--E S.A.S ESP PARA COBRAR LAS SI QUIEN TIENE EL ACTO PRINCIPAL DE COBRO ES DE LA EMPRESA ANTIGUA ELECTRICARIBE EN LIQUIDACION”

Ciudadano que pregunta: Boris Javier De La Hoz Quintero

Respuesta:

En primera medida, consideramos oportuno informar que el contrato de condiciones uniformes es de aquellos llamados por la jurisprudencia y la doctrina como típico, dado que se encuentra específicamente regulado en nuestro ordenamiento jurídico.

En efecto, el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 define el contrato de condiciones uniformes como "un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados." Bajo el amparo de esta consideración, es posible afirmar que tal contrato tiene la característica de ser un acuerdo por el cual un suscriptor se adhiere a unas condiciones uniformes, es decir, a unas cláusulas establecidas previamente por la empresa oferente del servicio. Se trata de una modalidad de contratación consistente en que la totalidad de su contenido es dispuesto anticipada y unilateralmente por una de las partes y a la que la otra simplemente adhiere sin posibilidad de negociación o regateo. En términos generales, se reconoce que la existencia de contratos con estas características, brinda beneficios económicos para las partes, toda vez que les permite reglar las situaciones contractuales, distribuir riesgos y, particularmente en el caso de los contratos de adhesión, reducir los costos de negociación.

Ahora bien, es importante señalar que las empresas AIR-E S.A.S E.S.P y CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P con marca comercial AFINIA, iniciaron operaciones el 1 de octubre de 2020, por lo tanto, mantuvieron la continuidad de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. De acuerdo con lo anterior, en la cláusula No. 78^a del CCU del antiguo prestador ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A E.S.P se estableció lo siguiente: "CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El suscriptor o usuario acepta anticipadamente la cesión que haga LA EMPRESA del presente contrato, pero en todo caso el suscriptor o usuario tendrá la facultad de darlo por terminado dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la cesión"; es decir, que al momento de iniciar operaciones los usuarios de la región caribe mantuvieron las cláusulas de dicha cesión.

Igualmente, se recuerda que se encuentra prohibida la exoneración o condonación en el pago de los servicios públicos, siguiendo el pronunciamiento de la Honorable Corte Constitucional en el siguiente sentido:

"(...) El concepto de gratuidad de los servicios públicos ha sido abandonado en la Constitución Política de 1991 (art. 367) y ha surgido, en cabeza de los particulares, la obligación de contribuir en el financiamiento de los gastos en que incurra el prestador del servicio dentro de los criterios de justicia y equidad (arts. 95, 367, 368 y 369 C.P.). Para determinar los costos del servicio hay que tener en cuenta una serie de factores que incluyen no sólo el valor del consumo de

cada usuario sino también los aspectos económicos que involucran su cobertura y disponibilidad permanente de manera tal que la prestación sea eficiente. Precisamente con tal fin la Constitución prevé que sea la ley la que fije no sólo las competencias y responsabilidades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, sino el régimen tarifario, en el cual se tendrán en cuenta los criterios de costos, solidaridad y redistribución de ingresos (...).”

Así mismo, sobre el carácter oneroso de los servicios públicos, es importante recordar lo que la Corte Constitucional dijo al respecto:

“(…) La determinación de los costos de los servicios, implica la evaluación de un conjunto de factores que va desde la cobertura y oportunidad en su prestación hasta la eficiencia y clasificación de los distintos tipos de usuarios de los mismos. Si a esto se agrega la circunstancia de que para impulsar el desarrollo de un país, se requiere que sus habitantes dispongan de agua potable, energía eléctrica, medios de comunicación, etc., se aprecia la dimensión del esfuerzo del legislador a fin de conciliar la realidad con los objetivos de justicia social que se encuentran en el origen y justificación de la organización de los servicios públicos (...).”

Teniendo en cuenta lo anterior, la prestación de los servicios públicos domiciliarios ha de ser eficiente y debe respetar los principios de solidaridad y universalidad, razón por la cual las empresas que proporcionan el bien o servicio no pueden trabajar a pérdida, es decir, deben recuperar los costos en que incurran y asegurarse de obtener recursos para poder invertir en el mismo sector con el fin de tener unos mínimos beneficios que se traduzcan en mayor competitividad y mejores beneficios para los usuarios.

De esa manera los costos económicos involucrados en la prestación del servicio público cuyo cobro proviene del contrato de servicios públicos a través de la factura, no pueden ser objeto de exoneración o no cobro por parte del prestador.

Lo anterior, por cuanto la tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del mismo, salvo en los casos de falla en la prestación del servicio conforme al artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o cuando el servicio sea suspendido de común acuerdo al tenor del artículo 138 ídem, casos en los cuales el usuario estaría exonerado del cobro del cargo fijo.

Pregunta 41: “SIENDO QUE LA RESOLUCION GREG NO ESTA EN VIGENCIA SOBRE LOS MEDIDORES AMI CUAL ES EL INTERES DE AIR--E Y AFINIA DE IMPLEMENTAR ESTA MEDIDA SIENDO QUE TODAVIA NO ESTA APROBADA”

Ciudadano que pregunta: Boris Javier De La Hoz Quintero

Respuesta:

En relación con su pregunta, las empresas pueden adelantar planes de inversión que consisten en mejorar la eficiencia del servicio, lo que incluye obras para fortalecer la red y mejorar la calidad del servicio mediante la modernización de las redes de distribución de energía y la instalación de medidores inteligentes a sus usuarios.

Por otra parte, tal como se establece en la Resolución 40483 de 2018 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, se planea tener al 2030 una cobertura del 75% de usuarios con esquemas de medición AMI, por lo anterior, las empresas deben adelantar planes piloto que les permitan identificar qué tipo de tecnologías de comunicación es más apropiada para implementar en su mercado, toda vez que expedida la Resolución definitiva sobre implementación de medición avanzada en Colombia por parte de la CREG (la cual esta en consulta CREG 219 de 2020), las empresas puedan iniciar el despliegue de los esquemas de medición AMI. Es importante resaltar que las empresas deben realizar la respectiva socialización con los usuarios respecto a cualquier proyecto que se esté adelantando en el mercado, dejando claras las condiciones en especial aquellas como: quien asumirá los costos, el tiempo de implementación, tipo de tecnología a usar y beneficios que tendrán los suscriptores.

Pregunta 42: “Por qué la super servicios no quiere dar cifras d la venta d electricaribe?”

Ciudadano que pregunta: José Rafael Camacho Vega

Respuesta:

Todas las cifras relacionadas con la toma de posesión de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/electricaribe-sa-esp-en-liquidacion>

Si la pregunta se refiere al precio de venta de las sociedades, esa información debe ser solicitada a Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.

Pregunta 43: “¿Por qué la Superservicios no garantiza que en la factura de energía Caribe Mar y Caribe Sol la sección de ASEO, tenga todos los elementos que la ley le exige que estén en la factura?”

Ciudadano que pregunta: Erney Galván

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desempeña las funciones específicas de vigilancia, inspección y control de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y las demás actividades que las hagan sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994 y demás que las adicionen, modifiquen o sustituyan. Por lo anterior, se entiende que ésta entidad vela por la protección de los derechos de los usuarios y/o suscriptores de los servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, el artículo 147 de la ley 142 de 1994 estableció la naturaleza y requisitos de las facturas. (...) En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

(...) Parágrafo. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.”

Por otro lado, el artículo 148 de la ley 142 de 1994, señalo que "Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los

previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.”

Adicionalmente, el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997, señalo los requisitos mínimos de las factura de energía eléctrica:

"a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio. b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio. c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio. d) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor. e) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere. f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere. g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla. h) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura. i) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses. j) Los cargos expresamente autorizados por la Comisión. k) Valor de las deudas atrasadas. l) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada. m) Monto de los subsidios, y la base de su liquidación. n) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación. o) Sanciones de carácter pecuniario. p) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación. q) Otros cobros autorizados."

Igualmente, en la misma resolución CREG en el párrafo 2 del artículo 44 menciona que "en los casos en que, en forma conjunta con los servicios de energía eléctrica o gas combustible, se facturen los servicios de saneamiento básico, y en particular los de aseo público y alcantarillado; no podrán cancelarse éstos con independencia de aquéllos, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado."

Por su parte, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA para el servicio público de aseo, definió en la Resolución CRA 720 de 2015 el contenido mínimo de la factura:

"ARTÍCULO 43. Contenido de la Factura. En concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligado a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no aprovechables y aprovechables. En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

a. Costo Fijo Total

- b. Costo Variable de residuos no aprovechables
- c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables
- d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor
- e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor
- f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor
- g. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor
- h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor
- i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor
- j. Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor

Parágrafo. En virtud de lo establecido en los artículos 14.9, 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables, garantizará la facturación del servicio de aseo y sus actividades complementarias en los términos del artículo 2.3.2.2.1.13 del Decreto 1077 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan."

De acuerdo con lo expuesto, se colige que las empresas de servicios públicos pueden suscribir convenios de facturación conjunta con otras empresas de servicios públicos, y en cada factura se totalizarán por separado los valores correspondientes a cada servicio, de manera que el usuario pueda pagarlos independientemente.

Sin embargo, esta potestad para el usuario de pagar independientemente los servicios facturados de manera conjunta, no resulta predicable respecto al servicio de aseo, razón por la cual, cuando el servicio de aseo se facture conjuntamente con el servicio de energía eléctrica, el prestador de energía no podrá recibir del usuario únicamente el pago correspondiente a dicho servicio, sino que deberá requerir también el pago del servicio de aseo, a menos que sobre este último el usuario interponga reclamación.

Pregunta 44: "Por qué el estado asume el pasivo d electricaribe y no las deudas vencidas d los usuarios, si los recursos d inversión, desde el momento d la intervención son del estado?"

Ciudadano que pregunta: José Rafael Camacho Vega

Respuesta:

La asunción del pasivo pensional y prestacional de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. y del pasivo de esta con el Fondo Empresarial, fue autorizada por por los artículos 315 y 316 de la Ley 1955 de 2019. En este sentido, la Ley fue la que determinó los pasivos que la Nación debería asumir y cuales no. Estos artículos fueron reglamentados por el Decreto 042 de 2020.

Pregunta 45: “Queremos que a los vocales de control nos tenga más en cuenta”

Ciudadano que pregunta: Emilce Isabel Guerra Peña

Respuesta:

Los vocales de control cumplen un papel primordial y sumamente importante en las funciones que ejerce esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por ello existe el sistema de vigilancia y control que es una herramienta tecnológica que mejora y garantiza la comunicación entre Superservicios, vocal y territorio, creado mediante Resolución No 20141300041115 del 22 de septiembre de 2014.

Pregunta 46: “Otra pregunta. La empresa electricaribe venía cobrando el servicio de energía en la zona rural a través de consumo estimado sin ninguna novedad, ahora la empresa Afinia está cobrando este servicio por el triple del valor que electricaribe venía cobrando. ¿qué recurso le asiste a los usuarios interponer para atajar esta arbitrariedad?”

Ciudadano que pregunta: Carmelo Eduardo González Arrieta

Respuesta:

La Superintendencia de Servicios Públicos es un órgano de segunda instancia, que vigila las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios dentro del marco de ejecución del contrato de condiciones uniformes, suscrito con los usuarios; así las cosas, le informamos que su caso en particular debe ser resuelto en primera instancia de acuerdo a la competencia de la empresa prestadora del servicio público, en consecuencia lo invitamos a presentar su reclamación ante las respectivas prestadoras.

Pregunta 47: “LA ASUDIENCIA ESTA MUY BUENA PERO VEMOS QUE PREGUNTAS IMPORTANTES PARA LOS USUARIOS NO SON RESPONDIDAS EN SU RAZÓN DE SER MI PREGUNTA EN LO QUE REFIERE A LA ENERGÍA EN BARRANQUILLA Y LA COSTA CON LO QUE REFIERE A LOS FALSOS MANTENIMIENTOS Y VEMOS QUE CUANDO LA EMPRESA PRIVADA ES QUE VAN A SEGUIR SIENDO MANTENIDAS POR EL GOBIERNO CUANDO SE SUPONE QUE AL RECIBIR ESTA EMPRESA PRIVADA QUIEN TIENE QUE INVERTIR CON SU CAPITAL PROPIO”

Ciudadano que pregunta: Boris Javier De La Hoz Quintero

Respuesta:

La prestación del servicio de energía eléctrica en el Departamento del Atlántico se encuentra a cargo de Caribe Sol de la Costa S.A.S. E.S.P. (Air-e) y la SuperServicios viene vigilando la prestación del servicio y la ejecución de las inversiones a través del programa de gestión que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/caribesol-de-la-costa-sas-esp-air-e>

Pregunta 48: “Hace dos meses colapso un poste en mal estado aca en la ciudad de barranquilla mato a una ama de casa y la nueva empres aire dice que ese accidente no le coresponde a ellos pir que ese poste era de electricaribe entoces no entra en los pasivos de la nueva empresa por favor me responden”

Ciudadano que pregunta: Eva Vasquez

Respuesta:

No contamos con la información suficiente para dar respuesta a esta pregunta. Por favor ampliar la pregunta junto con todos los documentos que sean pertinentes, enviándolo al siguiente correo: sspd@superservicios.gov.co

Pregunta 49: “Pregunta: Te Resuelvo es una plataforma de la Superservicios de mucha importancia para los usuarios; ¿por qué no han avanzado para usar ese canal para colocar los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación con el fin que uds también le hagan seguimiento toda vez que muchas veces las empresas no reportan los recursos de apelación a la Superservicios y los tramites se hacen eternos.?”

Ciudadano que pregunta: Erney Galván

Respuesta:

La finalidad de la plataforma Te resuelvo es optimizar, mejorar y garantizar de una manera ágil el canal de comunicación entre los usuarios y esta Superintendencia en cuanto a los asuntos que son competencia nuestra, por ello le informamos que los recursos de reposición deben ser interpuestos directamente ante la prestadora que es quien emite el acto administrativo objeto de recurso, en consecuencia no es posible acceder a su petición ya que solo hasta cuando es resuelto este recurso de reposición opera la figura del subsidio de apelación del cual esta entidad si es competente para resolver.

Pregunta 50: “Porqué las empresas de servicios publicos vienen violando los decretos que fueron expedidos por el gobierno nacional dónde supuestamente íbamos a tener unos supuestos alivios,los cuáles nunca los hemos visto reflejados en nuestros facturas ya qué se nos viene suspendiendo los servicios

que de acuerdo con los supuestos beneficios, yo diría que no se puede suspender el servicios sin embargó lo vienen haciendo, lo que se están violando los derechos que nos dan los decreto y cobrando intereses los cuales no deberían cobrar.”

Ciudadano que pregunta: Eduardo Ugarriza Fontalvo

Respuesta:

Las medidas adoptadas en el contexto de la emergencia generada por la COVID-19 fueron compiladas y explicadas por la Superservicios en las Circulares Externas 20201000000264 y 20201000000204 de 2020, y 20211000000074 de 2021.

De otra parte, la Superservicios ha ejercido sus funciones con respecto a los alivios otorgados durante la emergencia. Una muestra de ello, son las investigaciones frente a la facturación durante la pandemia. Ver los siguientes enlaces:

<https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/superservicios-inicia-investigaciones-y-formula-pleiego-de-cargos-contra>

<https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/ocho-nuevas-indagaciones-preliminares-abre-superservicios-contra-empresas>

<https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/tres-nuevas-indagaciones-preliminares-contra-empresas-de-acueducto-y>

Pregunta 51: “La cura resultó peor a la enfermedad, en el departamento de sucre, región mojana el.servicio de energía es un total DESASTRE, infinitas suspensiones disfrazadas de mantenimientos y cientos de negocios y hogares perjudicados. Favor tomar cartas en el asunto”

Ciudadano que pregunta: Carlos Eduardo Ruz Arroyo

Respuesta:

Es preciso mencionar que considerando las condiciones de la red y de prestación del servicio deficientes del antiguo prestador, la Superservicios realizó en el 2016 la toma de posesión de la empresa y en el año 2017 definió que dicha toma de posesión sería con fines liquidatarios. Dicho proceso culminó en marzo de 2020 con la asignación mediante subasta de los dos nuevos prestadores AIR-E S.A. E.S.P. y CARIBEMAR DE LA COSTA SA. E.S.P. (AFINIA) quienes iniciaron la prestación del servicio a partir del pasado 1 de octubre de 2020. Igualmente, los nuevos prestadores tienen compromisos de inversiones para mejora de la red, con lo que se espera mejorar el servicio, sin embargo, es preciso aclarar que dichas inversiones van a estar asociados a interrupciones de calidad para la

entrada en operación de los nuevos activos, y también que dichas mejoras se verán con el tiempo y no de manera inmediata.

En todo caso, mediante radicado 20212201151871 se requirió al prestador para que informe sobre la situación de intercepciones informada.

Pregunta 52: “DOCTORA porque la oficina de la súper INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS no fue instalada sus oficinas en la ciudad de CÚCUTA la llevaron al barrio de la libertad dónde nadie va para allá que queda muy lejos le pedimos los vocales de control que se tomen los correctivos y que sea trasladada al centro de la ciudad que hay muchos locales desocupados o es que las empresas de los servicios le pidieron para que nadie vayan a informar sobre los abusos que vienen cometiendo con los usuarios”

Ciudadano que pregunta: Humberto Robles Mendoza

Respuesta:

El punto de atención Superservicios se instaló en la Casa de la Justicia por cuanto no encontramos otro espacio que se nos facilitara para dicho punto. No obstante, en este momento nos encontramos con la Alcaldía de Cúcuta para poner el PAS en un punto más central de la ciudad.

Por otra parte, se publican las respuestas a las preguntas allegadas a través del formulario de preguntas, para las cuales los correos electrónicos suministrados no recibieron la respuesta por problemas ajenos a la Superintendencia:

Pregunta 1: “(i).-Porqué la SSPD, sabiendo que el cobro de "consumo no registrado pendiente de facturar y Verificación del servicio", que cobran las nuevas empresas de Energía en la costa es irregular, porque no esta en la Ley 142/94, no las obliga a suspender este cobro?; (ii).-Porqué las empresas de SPD, cuando el usuario hace un reclamo por algo que le están facturando y que considera el usuario que es irregular, a pesar de estar en reclamo valores, las empresas no suspenden el cobro hasta que se termine el proceso por la vía gubernativa, si no que siguen facturando y sumando estos valores y si la SSPD falla el Subsidio de Apelación a favor del Usuario las empresas no devuelve los dineros cobrados mientras duró el fallo en la SSPD?. Y (iii).- A qué se debe que la SSPD no sanciona a las ESPD que no reciben los PQR por escrito en su sede, si no que lo devuelven y hay que acudir a la SSPD para que los reciba, como es el caso en Montería de VEOLIA S. A. E. S. P.?”

Ciudadano que pregunta: Limberto Reyes Villar

Respuesta:

(i) Como lo ha reconocido la Corte Constitucional (Sentencia SU-1010 de 2008), el fundamento legal de las empresas de servicios públicos para adelantar las actuaciones tendientes a cobrar los consumos dejados de facturar, es una “potestad que encuentra fundamento precisamente en la onerosidad que le es propia a este negocio jurídico, la cual, como se señaló con anterioridad, implica que el hecho de la prestación genere para la empresa el derecho de recibir el pago del servicio prestado. Adicionalmente, ésta se deriva del deber que tienen todos los usuarios de no trasladar a los demás, el costo o carga individual por el acceso y disfrute del servicio y de la obligación contractual que éstos adquieren al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes”.

De acuerdo con lo expuesto, la Corte Constitucional ha reconocido que el derecho del prestador para cobrar todos los conceptos que constituyen el pago de los servicios efectivamente prestados resulta inherente a la naturaleza onerosa del contrato de servicios públicos, la prohibición de gratuidad y la equidad que impone que cada usuario asuma sus cargas en lugar de distribuirlas entre los demás usuarios, salvo lo dispuesto en materia de solidaridad y redistribución de ingresos. En ese sentido, es claro que no se requiere de fundamento legal adicional para predicar el derecho al cobro por parte del prestador, más que haber prestado el servicio bajo el contrato de servicios públicos; sin embargo, la Ley 142 de 1994 ha establecido ciertas reglas bajo las cuales puede limitarse la determinación del consumo objeto de cobro y su procedencia.

Ahora, dado que el consumo irregular o que no pudo ser evidenciado y que debe recuperarse, tiene tal naturaleza precisamente por virtud de no haber podido ser registrado por el equipo de medida, y su determinación para ser recuperado, procede como lo dispone el inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, esto es: (i) por promedio de los últimos consumos registrados del mismo suscriptor, (ii) por promedio de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o (iii) por aforos individuales; según lo disponga el contrato de condiciones uniformes. Es de referir en adición, que, en la actualidad, en materia de recuperación de consumos dejados de facturar, no existe una metodología regulatoria que permita determinar el consumo no facturado.

De acuerdo con lo expuesto, en ausencia de una metodología expresamente establecida por el regulador en orden a la determinación del consumo facturable en casos de recuperación, los prestadores deberán aplicar, cualquiera de los mecanismos establecidos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, según lo determinen en el contrato de condiciones uniformes.

Por otra parte, le informamos que, con el propósito de contar con mayores elementos de análisis frente a la situación expuesta, la SSPD, mediante los radicados 20212201290731 (Afinia) y 20212201290671 (Aire) , requirió a las empresas CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.y AIR-E S.A.S. E.S. para

que rindiera un informe detallado sobre el concepto facturado objeto de su denuncia.

Por consiguiente, si el usuario no está de acuerdo con los conceptos de facturación emitidos por el prestador, se hace necesario informarle el procedimiento especial que debe agotar cualquier usuario cuando surta un proceso de reclamación de servicios públicos domiciliarios conforme al artículo 152 y 154 de la Ley 142 de 1994:

1. 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.

2. Para notificar dicha respuesta la entidad prestadora debe emitir, dentro del término de 5 días hábiles, contados a partir de la expedición del acto administrativo, la citación con la cual le solicita acercarse a sus instalaciones, para notificarse personalmente de la respuesta.

Si el usuario no acude a la empresa dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados a partir del envío de la citación, se le notificará por medio de aviso, el cual se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, conforme lo disponen los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

3. El término de los 15 días para emitir respuesta, puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que no le permita responder dentro de ese término; en tal caso, la prestadora deberá enviarle una comunicación en la que le informe los motivos de la demora en la respuesta y la fecha en la que emitirá respuesta definitiva y de fondo.

4. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá solicitar a esta superintendencia, que se abra investigación por el presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo no contestado, debidamente radicado ante la empresa, junto con las pruebas que pretende hacer valer.

5. En caso de recibir, por parte de la prestadora, una respuesta que no satisface sus pretensiones, puede interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación.

Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa y contra esta solo procederá la demanda de

nulidad o de nulidad y restablecimiento del derecho, ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, a través de un abogado.

6. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa los niegue, con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante esta superintendencia, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de la decisión que rechaza este recurso, dentro de los 5 días siguientes a la notificación de la decisión de la empresa que niega el recurso.

Se le invita entonces a consultar la herramienta virtual “Te Resuelvo” en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le comunica que esta entidad cuenta con la página web www.superservicios.gov.co, en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

(ii) De conformidad con lo señalado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dicho por la Corte Constitucional, entre otras, en la sentencia C-558 de 2001, las empresas de servicios públicos domiciliarios no pueden suspender, terminar o cortar el servicio a sus usuarios o suscriptores, mientras se encuentre pendiente de respuesta una reclamación que esté siendo atendida por la prestadora, en este evento, la prestadora está en la obligación de emitir una factura provisional descontando los valores objeto de reclamo y no podrá exigir la cancelación total de la factura, en consecuencia, usted puede descargar el certificado de estado de su trámite ingresando a nuestra página web <http://www.superservicios.gov.co/>, luego debe dar clic en el link Consulte su Trámite, ingresa el número de radicado de su proceso, da clic en el botón ingresar y finalmente, en la parte donde dice Genere su Certificado del Trámite.

(iii) De conformidad a lo estipulado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 153. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa, así las cosas si la empresa prestadora VEOLIA S.A E.S.P. no esta cumpliendo con la normativa lo invitamos a presentar la correspondiente reclamación a través de nuestros canales virtuales con el fin de iniciar la actuación correspondiente en su caso particular.

“Preguntas 2: (i) “Por qué tanta demora en responder recursos de apelación a pesar de la nueva delegatura ,resulta contradictorio!!!hasta 5 o 6 meses y En el 018000 no contestaba nadie ni en Bogotá ni en Cali” y (ii) “Cuando hablamos de multas y sanciones estas son realmente pagadas por las empresas y entran al flujo de caja de la entidad.O nunca son pagadas??”

Ciudadano que pregunta: Mario marulanda

Respuesta:

(i) Es importante tener en cuenta que en las empresas deben remitir los expedientes a la Territorial correspondiente para que esta pueda conocer del recurso de apelación. En ocasiones la remisión de dichos expedientes es demorada y hay que requerir a las empresas para que los remitan. Igualmente, hay casos que requieren la práctica de pruebas, lo que demora un poco su resolución. Finalmente, a pesar de la modernización de la Superintendencia y del fortalecimiento, el volumen de trámites que día a día se gestionan en la entidad hace que en ocasiones pueda haber rezago en la evacuación de los mismos.

Es importante recordar que nuestro *Call Center* funciona de Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm, y Sábados de 8 am a 12 m.

Igualmente invitamos a informar de cualquier dificultad con nuestros canales radicando una QRSF en: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

(ii) Como parte del esquema de administración y gestión de cartera, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realiza el debido registro de las multas en las herramientas informáticas, para que los prestadores sancionados puedan acceder de forma oportuna a los canales de pago para la satisfacción de las obligaciones a su cargo.

En los casos en que vence el plazo para pago oportuno de las multas sin que estas sean satisfechas por parte de los sancionados, por virtud de lo previsto en el artículo 98 de la Ley 1437 de 2011, la Superintendencia de Servicios Públicos tiene el deber de realizar las gestiones tendiente al recaudo de las obligaciones y de ello que a través del Grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo, se adelantan las acciones coercitivas con el propósito de lograr el recaudo efectivo de las obligaciones.

Lo anterior comprende la ejecución de actividades tales como investigación de bienes de titularidad de los deudores, así como el embargo sobre los mismos, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

Así las cosas, durante la vigencia 2020 se tenían para gestión de cobro por concepto de SANCIONES 314 obligaciones por la suma



de: \$21.058.596.578,00, de las cuales a la fecha se tienen 288 pendientes por cobrar por la suma de \$ 17.998.305.323.