

ANEXO 2: Respuestas a preguntas recibidas a través de Facebook durante la primera actividad de Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales de la Superservicios

Pregunta 1: Respetuosamente solicito la reinstalación de la oficina digital (móvil) y su funcionario en el municipio de Los Patios, Norte de Santander que funcionaba en el primer piso de nuestra Alcaldía, y fue retirada en pandemia.

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Camilo Daza

Respuesta:

Agradecemos el apoyo brindado a esta importante estrategia de acercamiento con el ciudadano.

El Punto de Atención Digital Superservicios fue rotado hacia otro municipio de nuestra jurisdicción con el objetivo de continuar fortaleciendo el ejercicio de control social.

Invitamos a los ciudadanos a que se acerquen si requieren atención presencial a nuestro punto de atención PAS Superservicios ubicado en la ciudad de Cúcuta en la Casa de Justicia del Barrio la Libertad ó que nos contacten a través de los canales habilitados.

Nuestra línea telefónica en Bucaramanga (7) 6437813. correo electrónico de la Dirección Territorial Oriente dtoriente@superservicios.gov.co

La plataforma Te resuelvo está disponible para acceder a ella a través del portal web www.teresuelvo.superservicios.gov.co ó podrán contactar a nuestra profesional encargada del tema de atención en Cúcuta, la abogada Katherine Ortega en su celular 313- 4384668 ó a través de su correo ikortega@superservicios.gov.co

Pregunta 2: Teniendo en cuenta la contingencia sanitaria por covid 19 tengo entendido que se ampliaron los plazos para respuestas. ¿Cuáles son los tiempos actuales para responder los PQR y hasta cuando se mantendrá ese plazo?

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Sebastián García

Respuesta:

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, está resolviendo las peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo con los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Es decir, que no está aplicando los términos señalados por el Gobierno en su Decreto de emergencia.

Pregunta 3: ¿Cómo están vigilando a las empresas que reemplazaron a Electricaribe para mejorar los problemas en la respuesta de los trámites?

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Perro de Lucho

Respuesta:

Cuando el usuario presenta copia de su solicitud radicada ante Air-e o Afinia esta territorial le realiza un acompañamiento ante la empresa recordando su deber de emitir respuesta en oportunidad. En caso que el usuario peticionó sobre alguna causal del art 154 de la Ley 142 de 1994 y la empresa no emitió respuesta, se inicia una investigación de silencio administrativo positivo.

Pregunta 4: Cómo se constituirá los comités de desarrollo y control social en el marco de la emergencia sanitaria

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Gloria Esperanza Parra y Julio César Fontalvo (Se relacionan dos usuarios que realizaron la misma pregunta).

Respuesta:

El Decreto 1429 de 1995, y la Ley 142 de 1994 a partir de su artículo 62, determinan cómo se realiza la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social, si bien es cierto que estas normas no tienen excepcionalidades ante la pandemia por COVID-19, tal y como lo establece del artículo 15 del mismo Decreto 1429 de 1995, el reconocimiento de los Comités corresponde a las Alcaldías, al igual que velar por su conformación y apoyar su convocatoria, por lo tanto, será bajo estos parámetros e interpretación de la normatividad asociada por parte de cada Alcaldía la que determine eventualidades a tener en cuenta en medio de la pandemia.

Pregunta 5: ¿Por qué la SSPD se demora para resolver SAP y algunas apelaciones que datan de 2020?

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Gloria Esperanza Parra

Respuesta:

En materia de investigaciones por SAP, es importante advertir que la Ley 1437 de 2011, prevé un capítulo especial, denominado Procedimiento Administrativo Sancionatorio entre los artículos 47 y 52, el cual se debe cumplir en su integridad y para adelantarlos, la ley consagra 3 años. La entidad busca resolver estas investigaciones en un menor tiempo, pero la cantidad de solicitudes conllevan a la imposibilidad de resolver de manera expedita. Igualmente, esta Ley prevé un procedimiento común, procedimiento que es menos riguroso y que se está implementando respecto de las solicitudes de investigación, recibidas desde el 1/11/2019, en donde lo primero que se estudia es el reconocimiento del SAP, esto para que el usuario obtenga una pronta respuesta a su solicitud.

Pregunta 6: ¿Qué posición adoptará la SSPD ante la gran cantidad de demandas administrativas de Vanti contra sus resoluciones?

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Gloria Esperanza Parra

Respuesta:

Respecto de la posición que adoptará la entidad ante la gran cantidad de demandas de Vanti, vale la pena señalar que toda persona natural o jurídica, tiene el derecho de acceder a la administración de justicia, y la posición que adopte la entidad ante cualquier demanda, solo se puede reflejar al contestarla, y de acuerdo con las pretensiones de la misma.

Pregunta 7: ¿Por qué sucede que la SSPD informa sobre un número de radicado asignado a alguna petición que al ser consultado en Orfeo se indica que no existe?

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Gloria Esperanza Parra

Respuesta:

Sería necesario individualizar la situación en la que un número de radicado no sea identificado por el sistema de gestión documental de la Superservicios.

Puede consultar el estado de su trámite, a través del número de radicado en nuestra página web: <https://www.superservicios.gov.co/consulte-estado-de-tramite>

De igual forma, si tiene alguna queja, reclamo, sugerencia, o felicitación, sobre esta herramienta, puede radicarla en <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/> donde se dará trámite para solucionar cualquier falla o error al respecto.

Pregunta 8: Buenos días y para Cali, a dónde me dirijo para cambio de postes ya que se preguntó, y dicen que hay que pagar un alto costo, y si la responsabilidad es de las empresas de energía, de postes anteriores que colocaron tapando la entrada a las viviendas. Tengo esa inquietud muchas gracias Superintendencia.

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Sebastián Montoya

Respuesta:

La Resolución CREG 070 de 1998 estableció que son los Operadores de Red los encargados de adoptar las normas pertinentes relacionadas con el diseño de las redes eléctricas, en consecuencia cuando la empresa efectúa el diseño y la construcción de las redes, y concretamente del poste de energía y las líneas de distribución de la misma, debe atender el reglamento técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, que establece las disposiciones asociadas con las especificaciones técnicas, distancias mínimas de seguridad, reglas básicas de trabajo y en general, los requisitos específicos para el proceso de Distribución de energía eléctrica.

En cada caso, debe verificarse si el prestador cumplió con el mencionado reglamento técnico al momento de la instalación de las redes y considerar si la construcción del usuario fue anterior a dicha instalación o si se trata de una necesidad actual de remodelación del inmueble. Si la ubicación actual de las redes y postes está conforme con lo establecido en las normas técnicas, el prestador no estaría obligado a efectuar reubicación alguna y por tanto, de ser factible su reubicación, los costos generados deberían ser sufragados por el interesado, vale precisar que es el prestador del servicio es el autorizado para realizarlo.

Es preciso señalar, que en el evento de que el interesado considere que existió violación a normas legales o regulatorias en materia de servicios públicos domiciliarios por parte del prestador, podrá acudir ante esta Superintendencia, indicando la situación violatoria, y aportando las pruebas que soporten dicha violación, para que de considerarlo procedente, se inicien las actuaciones administrativas a que haya lugar.

Cabe señalar que en algunos casos la infraestructura involucrada puede no corresponder a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, sino al servicio de alumbrado público, este último definido en el artículo 2 del Decreto 2424 de 2006, como aquel servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes de uso público y demás espacios de libre circulación con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de un municipio o Distrito.

En ese caso, esta superintendencia carece de competencia para conocer o emitir pronunciamientos, ya que conforme a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 79 ídem, las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se dirigen a la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible, en consecuencia, el servicio de alumbrado público desborda la competencia de la entidad. Los municipios o distritos son los responsables de la prestación de este servicio.

Pregunta 9: Buenos días a mí me están cobrando doble aseo por parte del emaf y de veolia, ya les mandé a ambas derecho de petición y las dos me negaron, dicen que tienen las dos derecho, les mandé también a la superintendencia de servicios y no me han resuelto nada ... ¿Qué debo hacer?

Ciudadano y/o usuario de Facebook que pregunta: Marilu Hernandez

Respuesta:

En las respuestas que emitieron las empresas debieron conceder recurso de reposición y en subsidio el de apelación al contestar de manera desfavorable, usted debe presentar estos recursos en sede de empresa dentro de los 5 días hábiles después de ser notificado para así poder tener competencia en segunda instancia y pronunciarnos de fondo. Respecto al trámite que manifiesta envió a la entidad, revisando en nuestro sistema de gestión documental, se observa sólo una atención personalizada donde se explica el trámite de terminación anticipada de contrato.