



PRUEBA DE ENTREGA

| | | | |
|--|-----------------------|---|--------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P | | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Reinaldo Trojillo</i> | |
| DESTINATARIO: | | REGISTRO O CC: | |
| NOMBRE | RUBY MONTENEGRO | TIPO DE COMUNICACIÓN | |
| DIRECCIÓN | CR 1 E SUR CL 5 A -42 | Citación | Inicio de actuación |
| FECHA DE ENVIO | 22/02/2024 | Aviso | Interrupción de términos |
| MUNICIPIO | MALAMBO | Oficio de respuesta | X Carta de cobro |
| RECIBIÓ: | | NÚMERO DE PQR PQR-11509394-X6B0 | |
| FIRMA | | CAUSAS DE DEVOLUCIÓN | |
| NOMBRE | | Casa Sola | Se traslado |
| CC | | Casa Vacía | Fuerza mayor |
| TELÉFONO | | Dirección Errada | Se nego a recibir |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA | 22/02/2024 4:17 pm | Dirección no existe | Zona de alto riesgo |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>DIRECCION NO concuerda con el nombre del usuario</i> | | El cliente no permanece | No hay quien reciba |
| | | Faltan datos en la dirección | Se desconoce al cliente |
| | | consecutivo N° | |

fecha fijación = 23/02/2024.
fecha desfijación = 01/03/2024

Malambo, 21 de febrero de 2024

Señora
Ruby Montenegro
CL 17 B CR 26 B -24
Contrato: 11940333
Concorde II
Malambo, Atlántico

20241130000293

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20241120000252** del día 21/02/2024, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20248200056245** del día 08/02/2024, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se procede a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 17 B CR 26 B -24 se encuentra registrado con contrato No. 11940333. Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-7916236-Q2V3** del 09/12/2020, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las cuales estos fueron radicados mediante el No. **20218203924522** el día 13/12/2021.

Aquí es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. **20248200056245** del día 08/02/2024 y expediente No. **2021820390113871E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. **1.897** del día 28/12/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo de esta:

ARTÍCULO PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión E-20201120002356 de fecha 9 de diciembre de 2020, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.SP., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

Adicionalmente, en su segundo artículo solicita se le notifique el contenido de la resolución; Por lo anterior, se adjunta Resolución antes mencionada:

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor RUBY MONTENEGRO quien recibe notificaciones en la dirección CARRERA 1E SUR NO 5A - 42 BELLAVISTA, en el municipio de Malambo, Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Por lo todo expuesto, se procede a dar cumplimiento conforme con lo establecido en la Resolución.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 21 días del mes de febrero de 2024.


Atentamente,

Ana Gutierrez D.



Grupo epm

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro
Malambo, Atlántico, Colombia
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Malambo, 21 de febrero de 2024

Señora
Ruby Montenegro
CL 17 B CR 26 B -24
Contrato: 11940333
Concorde II
Malambo, Atlántico

20241130000293

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20241120000252** del día 21/02/2024, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20248200056245** del día 08/02/2024, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se procede a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 17 B CR 26 B -24 se encuentra registrado con contrato No. 11940333. Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-7916236-Q2V3** del 09/12/2020, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las cuales estos fueron radicados mediante el No. **20218203924522** el día 13/12/2021.

Aquí es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. **20248200056245** del día 08/02/2024 y expediente No. **2021820390113871E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. **1.897** del día 28/12/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo de esta:

ARTÍCULO PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión E-20201120002356 de fecha 9 de diciembre de 2020, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

Adicionalmente, en su segundo artículo solicita se le notifique el contenido de la resolución; Por lo anterior, se adjunta Resolución antes mencionada:

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor RUBY MONTENEGRO quien recibe notificaciones en la dirección CARRERA 1E SUR NO 5A - 42 BELLAVISTA, en el municipio de Malambo, Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Por lo todo expuesto, se procede a dar cumplimiento conforme con lo establecido en la Resolución.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 21 días del mes de febrero de 2024.


Atentamente,





Grupo-epm[®]

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro
Malambo, Atlántico, Colombia
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Services Postales Nationales S.A. 44 800 002 511 - 0 105 31 61 4 99
Asociación albanesa - P.O. Box 111 26 - Montebello, Nueva York, NY 10457
Netelco - Comunicaciones de Colombia

472

Remitente
Remitente: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección: CL 4 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Ciudad: MALAMBO ATLANTICO
Departamento: ATLANTICO
Codigo postal: 0802000
País: Colombia

Destinatario
Destinatario: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección: CL 4 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Ciudad: MALAMBO ATLANTICO
Departamento: ATLANTICO
Codigo postal: 0802000
País: Colombia

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Recibido

2024 1120000252
21-02-2024

Yousf Bekari
Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



20248200598781
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20248200598781
Fecha: 20/02/2024

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
buzoncorporativo@aguasdemalambo.com
CL 4 KR 1 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Colombia, Atlántico, Malambo

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución N.º SSPD 20248200056245, de fecha 8/02/2024, con el N.º de expediente 2021820390113871E, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo. Se advierte que, contra este acto administrativo, no procede recurso alguno, por encontrarse agotada la actuación administrativa.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.

Cordialmente,

Rebeca Mercedes Padilla Duran

REBECA MERCEDES PADILLA DURAN
Directora Territorial Noroccidente

Proyectó: NIDIA KATERINE ESCAFF CUSSE.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020.

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A - 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla, Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga, Carrera 34 No. 54 - 92. Código postal: 680003
Cali, Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso.
Medellín, Avenida calle 33 nro. 74.B - 253. Código postal: 050031



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



20248200056245

PU-F-016 V.6

Página 1 de 5

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20248200056245 DEL 08/02/2024
Expediente No. 2021820390113871E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**EL DIRECTOR TERRITORIAL NOROCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador con el No. 2020120002356 de fecha 19 de noviembre de 2020 el(a) Señor(a) RUBY MONTENEGRO manifiesta inconformidad por el valor de \$2.265.435 por concepto de instalación de acometida de alcantarillado, toda vez, que no fue notificado del costo de dicho trabajo ni de los materiales, indica, que la empresa tenía la obligación de enviar el valor total del presupuesto con la aceptación del mismo.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A E.S. P, mediante decisión E-20201120002356 de fecha 9 de diciembre de 2020 resolvió la reclamación presentada, no accediendo a la(s) petición(es) en el sentido de que no es posible anular la financiación realizada, toda vez que, la separación del servicio de alcantarillado fue solicitada por el usuario, asimismo, fue el mismo, quien realizó la financiación del valor total a cancelar por dicho concepto.

El(a) usuario(a) RUBY MONTENEGRO identificado con póliza No. 11940333, mediante radicado No.20201120002790 el 28 de diciembre de 2020, presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión proferida por el prestador, aduciendo que la empresa incurre en irregularidades al momento de realizar la facturación del cobro por concepto de instalación de acometida de alcantarillado, al omitir informar el costo del trabajo realizado.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, direcciones y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.260.964.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla, Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga, Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali, Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín, Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería, Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 060031
Neiva, Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A E.S. P, mediante acto administrativo no.1897 del 28 de diciembre de 2020, resolvió la decisión recurrida, confirmando el cobro por concepto de acometida de alcantarillado y concedió la apelación ante esta Superintendencia, recibido bajo el radicado No. 20218203924522 de fecha 2021-12-13.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A. y C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el(a) señor(a) RUBY MONTENEGRO presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, consiste en determinar si es legal o no el cobro reclamado por el(a) usuario(a); y si la empresa obró conforme lo establece la Ley.

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

Las pruebas que se relacionan a continuación son las que obran dentro del expediente que envió el prestador para que se resolviera el recurso de apelación:

- Orden de trabajo fl.3-4
- Facturas fl.20-29

V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y artículo 24 numeral 3 del Decreto 1369 de 2020, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de **acueducto, alcantarillado** y aseo, esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

NORMATIVIDAD APLICABLE

En materia de servicios públicos, el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, dispone que *la propiedad de las redes, equipos y elementos que conforman una acometida externa será de quien los hubiere pagado sino fueren inmuebles por adhesión, y que sin perjuicio de las labores de mantenimiento y reparación necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán*

disponer de tales conexiones cuando el usuario hubiere pagado por ellas. Estas acometidas son las que se derivan de la red local hasta el medidor.

El numeral 16 del artículo 14 ídem señala que las redes internas son el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Por su parte el numeral 1 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, define acometida en los siguientes términos:

"14.1 Acometida. Derivación de la red local del registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local."

En relación al servicio de Acueducto y Alcantarillado, el decreto 302 de 2000, modificado por el decreto 229 de 2002, contiene en su artículo, entre otras, las siguientes definiciones:

- **Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

- **Acometida de alcantarillado:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

- **Red de distribución de acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

- **Red de alcantarillado:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

Ahora bien, en cuanto al mantenimiento de las acometidas e instalaciones, los artículos 20 21 y 22 del decreto en mencionado, establecen lo siguiente:

"Artículo 20 Mantenimiento de las Acometidas y Medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del artículo 15 de este decreto.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Artículo 21 Mantenimiento de las Instalaciones Domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO. *Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.*

VI. ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En el caso *Sub-Examine*, tenemos que el usuario reclama por el cobro de financiación de acometida de alcantarillado.

Valorando las pruebas obrantes en el expediente, se observa que en acta obrante a folios 3-4 del expediente, quedó registrado que fue demolido el pavimento para instalar punto de acometida de alcantarillado. Dicha acta se encuentra debidamente firmada y aceptada por el usuario.

Asimismo, la prestadora manifiesta que el cobro de dicho trabajo tuvo un valor de \$2.265.435 diferido en 120 cuotas de \$21.944 cada una, más el consumo y la financiación fue realizada por la señora Ruby Montenegro.

Frente a lo anterior, conviene precisar que la orden de trabajo se encuentra debidamente firmada, de lo cual se colige que la misma es válida, asimismo, el usuario acepta que los trabajos fueron realizados, por lo tanto, no es procedente retirar el cobro por trabajos de acueducto, igualmente, es necesario aclarar, que el artículo 20 del Decreto 302 de 2000 indica que **"El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios (...)"**.

Al respecto, esta Superintendencia mediante la Circular Externa 006 del 2 de mayo de 2007, relativa al debido proceso dentro del Procedimiento de Defensa del Usuario de Los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, señaló de manera general los aspectos concernientes al procedimiento que debían seguir las empresas prestadoras de dichos servicios frente a la realización de visitas.

Se señala en el artículo 2.6 de la citada circular, relativo a las visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita, lo siguiente:

"2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas, y Actas de visita (...)El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

De conformidad con lo anterior, en toda visita de tipo técnico que realiza la empresa prestadora a las instalaciones del usuario o suscriptor, bien sea para instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, dicha empresa debe garantizar que en la correspondiente acta de visita se incluyan los datos mínimos. De esta manera, el sistema que maneje la empresa prestadora para elaborar el acta correspondiente a las visitas técnicas que se realicen, tendrá validez siempre y cuando éste permita que se dé cumplimiento a los parámetros mencionados, de conformidad con lo señalado en la Circular Externa 006 de 2007; es decir, siempre que se garantice el derecho de defensa y el debido proceso de los usuarios o suscriptores.

Dadas las consideraciones fácticas y la argumentación jurídica citada, este despacho decide **CONFIRMAR** la decisión por encontrarse ajustada a derecho.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión E-20201120002356 de fecha 9 de diciembre de 2020, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.SP., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor RUBY MONTENEGRO quien recibe notificaciones en la dirección CARRERA 1E SUR NO 5A - 42 BELLAVISTA, en el municipio de Malambo, Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en la dirección buzoncorporativo@aguasdemalambo.com, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de esta y advirtiéndole que contra esta no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Barranquilla,


REBECA MERCEDES PADILLA DURAN.
Director Territorial Noroccidente

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publica las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexos: N/A

Proyectó: ESTELA ISÁURA ARTETA CHARRIS. - Cargo no definido

Revisó: -

POR-11509394-XGBO.

Recibido

20241120000252

21-02-2024



Yousf Bekker

Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



20248200598781

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20248200598781
Fecha: 20/02/2024

Página 1 de 1

Servicios Postales Nacionales S.A. NI 900.002.517 de 20 de Julio de 2015.
Atención al usuario: 07-1-572800 - 01 8000 111 710 - Atención al usuario 24 horas.
Ministerio de Correos y Telecomunicaciones

Remitente

Nombre/Razón Social: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección: KR 59 No. 75 - 134
Ciudad: BARRANQUILLA
Departamento: ATLANTICO
Codigo postal: 080001039

Destinatario

Nombre/Razón Social: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección: CL 4 KR 1 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Ciudad: MALAMBO ATLANTICO
Departamento: ATLANTICO
Codigo postal: 080001039



V.20

uilla, Atlántico

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
buzoncorporativo@aguasdemalambo.com
CL 4 KR 1 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Colombia, Atlántico, Malambo

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución N.º SSPD 20248200056245, de fecha 8/02/2024, con el N.º de expediente 2021820390113871E, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo. Se advierte que, contra este acto administrativo, no procede recurso alguno, por encontrarse agotada la actuación administrativa.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.

Cordialmente,

Rebeca Mercedes Padilla Duran

REBECA MERCEDES PADILLA DURAN
Directora Territorial Noroccidente

Proyectó: NIDIA KATERINE ESCAFF CUSSE.
Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020.

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 04 02 05

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A - 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla, Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga, Carrera 34 No. 54 - 92. Código postal: 680003
Cali, Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso
Medellín, Avenida calle 23 nro. 74 B - 953. Código postal: 050021



20248200056245

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20248200056245 DEL 08/02/2024
Expediente No. 2021820390113871E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**EL DIRECTOR TERRITORIAL NOROCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador con el No. 2020120002356 de fecha 19 de noviembre de 2020 el(a) Señor(a) RUBY MONTENEGRO manifiesta inconformidad por el valor de \$2.265.435 por concepto de instalación de acometida de alcantarillado, toda vez, que no fue notificado del costo de dicho trabajo ni de los materiales, indica, que la empresa tenía la obligación de enviar el valor total del presupuesto con la aceptación del mismo.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A E.S. P, mediante decisión E-20201120002356 de fecha 9 de diciembre de 2020 resolvió la reclamación presentada, no accediendo a la(s) petición(es) en el sentido de que no es posible anular la financiación realizada, toda vez que, la separación del servicio de alcantarillado fue solicitada por el usuario, asimismo, fue el mismo, quien realizó la financiación del valor total a cancelar por dicho concepto.

El(a) usuario(a) RUBY MONTENEGRO identificado con póliza No. 11940333, mediante radicado No.20201120002790 el 28 de diciembre de 2020, presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión proferida por el prestador, aduciendo que la empresa incurre en irregularidades al momento de realizar la facturación del cobro por concepto de instalación de acometida de alcantarillado, al omitir informar el costo del trabajo realizado.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A E.S. P, mediante acto administrativo no.1897 del 28 de diciembre de 2020, resolvió la decisión recurrida, confirmando el cobro por concepto de acometida de alcantarillado y concedió la apelación ante esta Superintendencia, recibido bajo el radicado No. 20218203924522 de fecha 2021-12-13.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A. y C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el(a) señor(a) RUBY MONTENEGRO presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, consiste en determinar si es legal o no el cobro reclamado por el(a) usuario(a); y si la empresa obró conforme lo establece la Ley.

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

Las pruebas que se relacionan a continuación son las que obran dentro del expediente que envió el prestador para que se resolviera el recurso de apelación:

- Orden de trabajo fl.3-4
- Facturas fl.20-29

V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y artículo 24 numeral 3 del Decreto 1369 de 2020, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de **acueducto, alcantarillado** y aseo, esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

NORMATIVIDAD APLICABLE

En materia de servicios públicos, el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, dispone que *la propiedad de las redes, equipos y elementos que conforman una acometida externa será de quien los hubiere pagado sino fueren inmuebles por adhesión, y que sin perjuicio de las labores de mantenimiento y reparación necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán*

disponer de tales conexiones cuando el usuario hubiere pagado por ellas. Estas acometidas son las que se derivan de la red local hasta el medidor.

El numeral 16 del artículo 14 ídem señala que las redes internas son el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Por su parte el numeral 1 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, define acometida en los siguientes términos:

“14.1 Acometida. Derivación de la red local del registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.”.

En relación al servicio de Acueducto y Alcantarillado, el decreto 302 de 2000, modificado por el decreto 229 de 2002, contiene en su artículo, entre otras, las siguientes definiciones:

- **Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

- **Acometida de alcantarillado:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

- **Red de distribución de acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

- **Red de alcantarillado:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

Ahora bien, en cuanto al mantenimiento de las acometidas e instalaciones, los artículos 20 21 y 22 del decreto en mencionado, establecen lo siguiente:

“Artículo 20 Mantenimiento de las Acometidas y Medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este decreto.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Artículo 21 Mantenimiento de las Instalaciones Domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO. *Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.*

VI. ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En el caso *Sub-Examine*, tenemos que el usuario reclama por el cobro de financiación de acometida de alcantarillado.

Valorando las pruebas obrantes en el expediente, se observa que en acta obrante a folios 3-4 del expediente, quedó registrado que fue demolido el pavimento para instalar punto de acometida de alcantarillado. Dicha acta se encuentra debidamente firmada y aceptada por el usuario.

Asimismo, la prestadora manifiesta que el cobro de dicho trabajo tuvo un valor de \$2.265.435 diferido en 120 cuotas de \$21.944 cada una, más el consumo y la financiación fue realizada por la señora Ruby Montenegro.

Frente a lo anterior, conviene precisar que la orden de trabajo se encuentra debidamente firmada, de lo cual se colige que la misma es válida, asimismo, el usuario acepta que los trabajos fueron realizados, por lo tanto, no es procedente retirar el cobro por trabajos de acueducto, igualmente, es necesario aclarar, que el artículo 20 del Decreto 302 de 2000 indica que ***"El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios (...)"***.

Al respecto, esta Superintendencia mediante la Circular Externa 006 del 2 de mayo de 2007, relativa al debido proceso dentro del Procedimiento de Defensa del Usuario de Los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, señalo de manera general los aspectos concernientes al procedimiento que debían seguir las empresas prestadoras de dichos servicios frente a la realización de visitas.

Se señala en el artículo 2.6 de la citada circular, relativo a las visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita, lo siguiente:

"2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas, y Actas de visita (...)*El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.*

De conformidad con lo anterior, en toda visita de tipo técnico que realiza la empresa prestadora a las instalaciones del usuario o suscriptor, bien sea para instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, dicha empresa debe garantizar que en la correspondiente acta de visita se incluyan los datos mínimos. De esta manera, el sistema que maneje la empresa prestadora para elaborar el acta correspondiente a las visitas técnicas que se realicen, tendrá validez siempre y cuando éste permita que se dé cumplimiento a los parámetros mencionados, de conformidad con lo señalado en la Circular Externa 006 de 2007; es decir, siempre que se garantice el derecho de defensa y el debido proceso de los usuarios o suscriptores.

Dadas las consideraciones fácticas y la argumentación jurídica citada, este despacho decide **CONFIRMAR** la decisión por encontrarse ajustada a derecho.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **CONFIRMAR** la decisión E-20201120002356 de fecha 9 de diciembre de 2020, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.SP., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor RUBY MONTENEGRO quien recibe notificaciones en la dirección CARRERA 1E SUR NO 5A - 42 BELLAVISTA, en el municipio de Malambo, Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en la dirección buzincorporativo@aguasdemalambo.com, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de esta y advirtiéndole que contra esta no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Barranquilla,


REBECA MERCEDES PADILLA DURAN.
Director Territorial Noroccidente

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publica las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexos: N/A
Proyectó: ESTELA ISAURA ARTETA CHARRIS. - Cargo no definido
Revisó: -