RESOLUCIÓN No. SSPD - 20174400213435 DEL 2017-10-31

EXPEDIENTE: 2014440350600006E

POR LA CUAL SE IMPONE UNA SANCIÓN

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

En ejercicio de las funciones conferidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 13 de la Ley 689 del 2001 y el Decreto 990 de 2002, las cuales fueron delegadas mediante la Resolución N.° del 05 de enero de 2005 expedida por el Superintendente de Servicios Públicos, y con base en la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la presente actuación administrativa inició a partir del oficio radicado No. **20145290136552 del 21 de marzo de 2014**, remitido por la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá D.C, (en adelante "el Tribunal"), al resolver en segunda instancia una acción de tutela interpuesta contra la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P** (en adelante **EAAB**), y la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** (en adelante **SSPD**), solicitando a esta última investigar la actuación de dicha prestadora en los hechos objeto de la acción de tutela.

En el mencionado oficio, la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá D.C., allegó a esta Superintendencia el *"FALLO DE TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA DE FECHA 19/03/2014, (...) a efectos de que se investigue la actuación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, y de ser procedente se tomen las medidas sancionatorias a que haya lugar, como también las necesarias para evitar que las irregularidades aquí narradas se presenten nuevamente".*

El Tribunal allegó copia de las Resoluciones SSPD No. 2013814125405 del 12 de agosto de 2013 y SSPD No. 20138150194575 de noviembre 20 de 2013.

La **EAAB**, identificada con NIT 899999094 - 1, registra la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Bogotá DC, registrando como fecha de inicio de operaciones el 9 de diciembre de 1955, según consta en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS – administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

SEGUNDO: Revisada la documentación allegada por el Tribunal, y en acatamiento de lo ordenado, la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo (en adelante Dirección de Investigaciones) dio inicio a la investigación No. 2014440350600006E y mediante radicado No. 20144400182991 del 01 de abril de 2014, formuló Pliego de cargos en contra de la **EAAB** por los siguientes cargos:

"PRIMER CARGO: PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 147 DE LA LEY 142 DE 1994, POR NO PONER EN CONOCIMIENTO DEL USUARIO LAS FACTURAS PARA DETERMINAR EL VALOR DE LOS BIENES Y SERVICIOS PROVISTOS EN DESARROLLO DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C Código postal:
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059. sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT 800.250 984 6
www.superservicios.gov.co

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

SEGUNDO CARGO: ***PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 29 DE LA CONSTITUCION POLITICA, Y EN EL ARTÍCULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994, POR IMPEDIR EL EJERCICIO DE LOS RECURSOS DE VÍA GUBERNATIVA A SUS USUARIOS.***

TERCER CARGO: ***PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994 POR NO INVESTIGAR DE MANERA PREVIA LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DE LOS CONSUMOS".***

TERCERO: Que una vez notificada la decisión de apertura de investigación con formulación de pliego de cargos[1], y corrido el término para la presentación de descargos, solicitud y aporte de pruebas, conforme lo dispuesto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[2], la EAAB presentó su escrito de descargos mediante radicado No. 20145290220202 del 2 de mayo de 2014 presentó escrito de descargos y aportó las pruebas documentales que pretendía hacer valer dentro de la investigación.

Adicionalmente, la empresa presentó una solicitud de *"RECUSACIÓN POR INTERESES CONTRARIOS"*, por lo que mediante auto del 26 de agosto de 2014, la Dirección de Investigaciones decidió rechazar por improcedente la recusación propuesta la EAAB, Auto que fue comunicado a través de oficio No. 20144400526101 del 26 de agosto de 2014[3], advirtiéndole que contra el mismo NO procedía recurso alguno.

Mediante auto del 13 de noviembre de 2014[4], la Dirección de Investigaciones decidió incorporar al expediente las pruebas allegadas por la **EAAB**, las cuales se relacionan a continuación:

- Resoluciones que acreditan la representación y cargo del Director de Representación Judicial y Actuación Administrativa del Acueducto de Bogotá.

- Poder conferido al apoderado de la Investigada.

- Radicación E-2013-077730 de

- Oficio con radicación S-2013-141863 de fecha 23 de agosto de 2013 de la Profesional de la División de Atención al Cliente de la Zona Uno.

- Auto con radicación S-2014-46544 de fecha 26 de marzo de 2014 de la División de Atención al Cliente de la Zona Uno.

- Lectura promedio histórico.

- Radicación E-2013-088263 de

- Acta de inspecciones externas y revisiones internas, número de aviso del 16 de julio de 2013.

Adicionalmente, mediante el auto citado, la Dirección de Investigaciones decretó pruebas de oficio consistentes en solicitar que aportara pruebas de su solicitud de factura provisional por sumas no reclamadas durante los períodos de facturación de entre marzo y mayo de 2013, mayo y julio de 2013, julio y septiembre de 2013, y septiembre y octubre de 2013.

---

1 Pliego de cargos notificado personalmente a la prestadora el 8 de abril de 2014, como consta en el expediente.

2 Ley 1437 de 2011, artículo 47 "*Procedimiento Administrativo Sancionatorio*".

3 La comunicación fue entregada personalmente el 26 de agosto de 2014, tal como consta en el expediente.

4 Auto comunicado a la empresa mediante radicado 20144400727361 del 13 de noviembre de 2014, entregado personalmente, y a mediante radicado 20144400727371 del 13 de noviembre de 2014, tal como consta en el expediente.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Mediante el mismo auto de pruebas, la Dirección de Investigaciones solicitó a la empresa investigada que aportara prueba de las revisiones previas realizadas por desviaciones significativas presentadas con la cuenta de la usuaria, en los periodos comprendidos entre marzo y mayo de 2013, mayo y julio de 2013, y julio y septiembre de 2013.

mediante radicado 20145290659202 de 28 de noviembre de 2014, dio respuesta al auto de pruebas, aportando las pruebas documentales relacionadas a continuación:

- Radicado E-2013-053779 del 29 de mayo de 2013 y derecho de petición de la misma fecha.

- Radicado E-2013-061474 del 19 de junio de 2013 y derecho de petición de la misma fecha.

- Radicado E-2013-077730 del 2 de agosto de 2013 y derecho de petición

- Radicado E-2013-088263 del 4 de septiembre de 2013 y derecho de petición de agosto 31 de 2013

- Radicado E-2013-098276 del 3 de octubre de 2013 - derecho de petición de la misma fecha

- Radicado E-2013-106501 del 25 de octubre de 2013 – Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación de la misma fecha

- Radicado E-2014-046545 del 4 de junio de 2014 y derecho de petición

- Radicado E-2014-049702 del 12 de junio de 2014 y derecho de petición

- Radicado E-2014-066605 del 4 de agosto de 2014 y derecho de petición

- Radicado E-2014-076224 del 4 de septiembre de 2014 y derecho de petición

Por su parte, mediante radicado 20145290668372 del 4 de diciembre de 2014, la **EAAB** dio respuesta a lo requerido en el auto de pruebas aportando los siguientes documentos:

- Oficio S-2013-163494 de septiembre 18 de 1993 y la respectiva notificación.

- Aviso de revisión interna de mayo 4 de 2013

- Acta de inspección de mayo 15 de 2013

- Factura de marzo 7 a mayo 4 de 2013 cuenta contrato

- Factura de febrero 18 a abril 20 de 2013 cuenta contrato

- Oficio S-2013 de septiembre 16 de 2013

- Oficio S-2013-161840 de septiembre 16 de 2013

- Aviso de visita de julio 9 de 2013

- Acta de revisión de julio 16 de 2013

- Factura de mayo 5 a julio 4 de 2013 cuenta contrato

- Factura de abril 21 a junio 21de 2013 cuenta contrato

- Oficio S-2014-242591 de noviembre 11 de 2014

- Oficio S-2014-242584 de noviembre 11 de 2014

- Aviso de visita de septiembre 12 de 2013

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

- Acta de Inspección de septiembre 19 de 2013
- Factura de julio 5 a septiembre 2 de 2013 cuenta contrato

- Factura de junio 22 a agosto 22 de 2013 cuenta contrato

- Oficio S-2014-046723 de marzo 23 de 2017 y notificación personal

CUARTO: Que luego de culminar la etapa probatoria, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – en adelante CPACA), la Dirección de Investigaciones, mediante comunicaciones No. 20164400507451 del 31 de agosto de 2016 y No. 20164400507471 del 31 de agosto de 2016, remitidas el 6 de septiembre de 2016, incorporó algunas pruebas a la presente investigación y corrió traslado a la **EAAB** para que esta presentara su escrito de alegatos

Mediante oficio con radicado **20165290644072**, la **EAAB** presentó escrito de alegatos, exponiendo los argumentos que se agrupan y resumen a continuación:

Los argumentos presentados por la empresa investigada, se agrupan y resumen a continuación:

4.1. Argumentos frente al cargo primero:

Grave error en la valoración probatoria de los artículos 211 del CPACA y 187 del Código de Procedimiento Civil y 176 del Código General del Proceso

Precisó la empresa investigada que, como lo sostuvo la Dirección Territorial Centro de la SSPD en la Resolución No. 20138150194575 del 20 de noviembre de 2013, la simple afirmación de la usuaria en su recurso de queja, no es prueba suficiente de que la empresa no haya emitido la factura provisional para el pago de valores que no son objeto de reclamación.

Afirmó igualmente que, de acuerdo con el artículo 211 del CPACA, en procesos adelantados ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo lo que no esté expresamente regulado por éste, se aplicarán en materia probatoria las normas del CPC el cual en su artículo 176 establece que las pruebas deben ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por lo tanto, solicitó que se tuviera en cuenta en la presente actuación la valoración probatoria contenida en la Resolución SSPD 20138150194575 de noviembre 20 de 2013, expedida por la Dirección Territorial Centro de la SSPD y que forma parte del expediente.

Violación del Artículo 128 de la Ley 142 de 1994 por error de hecho

A juicio de la empresa investigada, el primer cargo fue soportado en una interpretación ilegal del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, puesto que no tuvo en cuenta el desequilibrio presentado para la empresa al no valorar la omisión por el no pago de los valores que no estaban en discusión, esto, cuando la misma usuaria afirmó que no lo realizó, mientras que la empresa aportó copia del auto S-2013-163494 del 18 de septiembre de 2013 que negó el recurso, indicando que "*revisado el sistema comercial de la Empresa no se encuentra ningún antecedente de que la usuaria de haya acercado a la Empresa a solicitar dicha factura promedio*".

Traslado de la carga de la prueba

Afirmó la empresa investigada, que la SSPD no tuvo en cuenta el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil al aceptar la simple afirmación de la usuaria, sin tener en cuenta que los hechos deben ser probados por las partes, teniendo por cierta la manifestación de la usuaria en el sentido que la empresa no le quiso entregar la factura provisional.

Ausencia de incumplimiento del artículo 147 de la ley 142 de 1994

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

La empresa investigada afirmó que ha expedido bimensualmente las facturas de la cuenta contrato correspondiente a la usuaria y que las ha dado a conocer en cumplimiento del artículo147 de la Ley 142 de 1994.

Incluso, ante la afirmación de la usuaria sobre la omisión en la entrega de la factura provisional, la empresa aportó el acto administrativo S-2013-141863 de julio 28 de 2013 en el cual informó que, para recurrir la ley le exige el pago de las sumas que no son objeto de recurso y que, en tal sentido expidió la factura sin que la usuaria acreditara su cancelación.

Así mismo, afirmó la empresa que si expidiera facturas provisionales y las anexara al acto que resuelve las peticiones, estaría violando el debido proceso, pues sería un actuar impositivo y quizá dominante, pues omitiría tener en cuenta el deber del usuario de aceptar o no el cobro.

Precisó que, al momento de expedir las facturas provisionales, congela los valores objeto de reclamación, ya que no puede seguir cobrando sumas que están en discusión y, si el usuario considera que debe un saldo, procede a desbloquear el saldo que no es objeto de reclamación.

Finalmente, indicó que consultó en el sistema y no encuentra evidencia que la usuaria hubiera solicitado la factura provisional, pese a lo manifestado por ella ante el juez de tutela y esta Superintendencia y resalta que, en caso de no recibir la factura, es obligación de los usuarios reclamarla y cancelarla.

4.2. Argumentos frente al cargo segundo

Estricto cumplimiento del artículo 154 de la ley 142 de 1994

La **EAAB** expuso en su escrito de alegatos, que la discusión objeto de la presente actuación administrativa hace referencia a los cobros realizados por la empresa entre marzo y octubre de 2013.

Señaló que, para esos periodos, garantizó el derecho de contradicción y el principio de la doble instancia, realizando dos visitas técnicas y concediendo los recursos de reposición en todos los casos, el de apelación y queja, y sólo solo fue negada una apelación.

La empresa señaló que, pese a que informó previamente el requisito del pago a la usuaria y la misma no acreditó el pago de los valores que no estaban sujetos a reclamación al momento de interponer los recursos, fue con ocasión de tal omisión que rechazó el recurso interpuesto.

4.3. Argumentos frente al cargo tercero

Cumplimiento del artículo 149 de la ley 142 de 1994

Señaló la empresa investigada en su escrito de alegatos que procedió a revisar distintas facturas correspondientes a la cuenta de la usuaria y que, ante las variaciones de los consumos presentadas, siempre actuó dentro de la buena fe y la presunción de legitimidad adelantando el procedimiento que le correspondía; esto es, realizar visitas técnicas, pruebas al equipo de medida, revisiones internas etc.

QUINTO: Que, habiéndose agotado las etapas señaladas en el procedimiento aplicable para este tipo de actuaciones administrativas, el despacho del Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (en adelante el "Despacho"), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 49 del CPACA, procede a resolver la presente investigación en los siguientes términos:

5.1. Competencia funcional

El artículo 2 de la Constitución Política, constituye el primer fundamento constitucional implícito de la potestad sancionatoria de la Administración Pública, al contemplar como fines esenciales del Estado, entre otros, el de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Ello implica que la Administración deba propender por el mantenimiento de las condiciones que permitan el disfrute de los derechos de las personas,

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

para lo cual deberá utilizar, si es del caso, las facultades sancionatorias inherentes al ejercicio del poder público[5].

La Constitución Política dispone en el artículo 370: "*Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios* ***y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten***" (negrilla fuera de texto).

A su turno, el inciso 2 del artículo 365 constitucional señala que: "*Los servicios públicos estarán sometidos al régimen que fije la ley* (...)". En cumplimiento de este mandato, fue expedida la Ley 142 de 1994 "*Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios*" y conforme al numeral 1 de su artículo 79, corresponde a la **SSPD**:

> *"Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad".*

Respecto de las sanciones administrativas que puede imponer la **SSPD**, éstas se encuentran taxativamente señaladas en el artículo 81 de la precitada Ley 142 de 1994.

El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios delegó la función de investigación y sanción a los Superintendentes Delegados (incluyendo al Superintendente Delegado para Acueducto, Aseo y Alcantarillado), a través de la Resolución 021 de 2005. Estas funciones incluyen:

> "(...) *1. Imponer las sanciones de amonestación o multa a los prestadores de servicios públicos que violen las normas a las que deban estar sujetos, según la naturaleza y la gravedad de la falta.* (...)"

Igualmente, en el artículo 16 del Decreto 990 de 2002: "*Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*", se faculta a las Direcciones de Investigaciones de la **SSPD**, para: "*Proyectar los actos administrativos propios de la actuación investigativa*".

En conclusión, es claro que la **SSPD** está facultada para imponer las sanciones pertinentes por violación al régimen de servicios públicos, como señaló el Consejo de Estado, en la sentencia No. 25000-23-24-000-2005-01325-01 del 26 de noviembre de 2015:

> *"(...) el legislador le otorgó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios facultades especiales de vigilancia y control, además de plenos poderes sancionatorios por la violación o desconocimiento del ordenamiento jurídico en materia de servicios públicos, todo lo anterior en el marco de actuación de lo dispuesto para el ejercicio y ejecución de sus competencia y funciones misionales. Cabe resaltar que la potestad sancionatoria implica la existencia de un procedimiento previo que respete el derecho de defensa y contradicción y que como resultado del mismo se llegue a la imposición de medidas en el marco del derecho de "punición".*

5.2. Análisis del Despacho sobre las conductas objeto de la presente actuación administrativa.

5.2.1. Análisis del Despacho respecto del primer cargo imputado: *"PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 147 DE LA LEY 142 DE 1994, POR NO PONER EN CONOCIMIENTO DEL USUARIO LAS FACTURAS PARA DETERMINAR EL VALOR DE LOS BIENES Y SERVICIOS PROVISTOS EN DESARROLLO DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS."*

---

5 En ese sentido se ha pronunciado la Corte Constitucional, al afirmar: "(...) *el ejercicio de la función pública encomendada a la Administración implica que si ésta se encuentra facultada para imponer un mandato o regular una conducta en servicio del interés público, también debe estar facultada para lograr la garantía del orden mediante la imposición de sanciones, frente al cumplimiento de tales mandatos*". Corte Constitucional. SU. 1010 de 2008. También: Corte Constitucional, Sentencia C- 595 de 2010.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

5.2.1.1. Marco normativo aplicable

El mecanismo de cobro del servicio al usuario por parte de la empresa prestadora, es realizado a través de una factura. De acuerdo con el artículo 14.4 de la Ley 142 de 1994, la factura de los servicios públicos es la cuenta que el prestador de servicios públicos entrega o remite al usuario en cumplimiento de un contrato de prestación de servicios públicos o contrato de condiciones uniformes (en adelante CCU), por causa del consumo y demás servicios inherentes.

El acto de facturación es un acto jurídico que proviene de la actividad que desarrollan los prestadores de los servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, las obligaciones que provengan de la facturación son obligatorias para sus destinatarios, es decir los usuarios del servicio público domiciliario, desde el momento en que conozcan la factura, según lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

El artículo 128 de la Ley 142 de 1994, en cuanto al CCU, establece lo siguiente:

> ***"Artículo 128. contrato de servicios públicos.*** *Es 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 a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.*
>
> *Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene esta ley.*
>
> *Las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, en la forma en que lo determinen las comisiones, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores".*

De conformidad con lo anterior, una vez formalizado el CCU en virtud de la instalación y prestación del servicio, surgen obligaciones y derechos para las partes, entre los cuales se encuentra el deber a cargo del prestador de poner en conocimiento de los usuarios las facturas de los servicios públicos para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

En este sentido, el artículo 147 Ibídem consagra la obligación en cabeza de los prestadores de dar a conocer a los usuarios o suscriptores del servicio la factura con los valores de los bienes y servicios provistos en desarrollo del CCU, veamos:

> ***"Artículo 147. Naturaleza y requisitos de las facturas.*** *Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.*
>
> *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.*
>
> *En las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos podrá preverse la obligación para el suscriptor o usuario de garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo".*

Así las cosas, las facturas de servicios públicos deberán contener una información que sea suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad: (i) si el prestador cumplió con lo dispuesto en la Ley y lo estipulado en el CCU al momento de expedirlas; (ii)

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

cómo fueron determinados y valorados sus consumos; (iii) cómo son comparados estos consumos y su precio con los de períodos anteriores; y (iv) el plazo y modo en que realizarse hacerse el pago de la factura.

5.2.1.2. Importancia de poner en conocimiento del usuario las facturas para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios.

El servicio público domiciliario de acueducto es un servicio considerado como básico esencial, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley 142 de 1994. Los servicios públicos domiciliarios parten de la base que el Estado ejercerá su intervención para, entre otros aspectos, garantizar la calidad del bien objeto del servicio.

La importancia de que los prestadores de servicios públicos domiciliarios expidan una factura que contenga los requisitos mínimos exigidos en la Ley y el CCU (para garantizarle al usuario o suscriptor los aspectos señalados en el acápite anterior), se deriva no solo del cumplimiento de una disposición legal, sino de la protección de los derechos de sus usuarios, en tanto estos deben conocer qué se les está cobrando y cómo fue determinado dicho cobro, para así evitar cualquier vulneración al derecho de defensa ante el prestador.

En efecto, los usuarios tienen el derecho de realizar reclamos ante la facturación de los servicios, por lo cual la empresa tiene el deber de entregarles las facturas para que ellos puedan verificar el cobro y establecer si este resulta adecuado a su consumo, y sí cumple con la metodología tarifaria implementada por la autoridad regulatoria.

Sobre el particular, la Corte Constitucional ha sostenido:

> *"(...) con el propósito de que la factura sea oponible al usuario y por ende le obligue, es necesario que la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios ponga en conocimiento del usuario la factura de pago. Dicha situación responde al principio de publicidad. No obstante, dicha obligatoriedad estará atada al cumplimiento en la forma, tiempo, sitio y modo estipulados en el contrato, por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos.*
>
> (...)
>
> *Con base en este principio de publicidad, el usuario tiene la facultad de ejercer sus derechos constitucionales de defensa y debido proceso. En otras palabras, siendo el acto de facturación un acto jurídico, comunicado al usuario; cuenta este con los medios constitucionales indispensables para oponerse.*
>
> *En consecuencia, en el evento en el cual el usuario no esté de acuerdo con las obligaciones o consumo establecido en la factura, cuenta con mecanismos idóneos de defensa que le permitiría revertir la situación que él considere irregular. Estas posibilidades pueden ser realizadas ante la misma empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios (peticiones, quejas, recursos), a través de la vía gubernativa; o por intermedio de la jurisdicción contenciosa administrativa.*
>
> *En conclusión, los usuarios quienes son beneficiarios de los servicios públicos domiciliarios cuentan con las herramientas jurídicas necesarias para oponerse a las facturas emitidas por las empresas prestadoras, en el evento en el cual no compartan las obligaciones que estas establecen"*[6].

5.2.1.3. Análisis del Despacho sobre la conducta imputada en el primer cargo

Procede el Despacho a realizar el análisis de la conducta imputada a la **EAAB** en la presente actuación administrativa, relacionada con una presunta vulneración del artículo 147 de la Ley 142 de 1994, al no poner en conocimiento de la usuaria las facturas que determinaran el valor del consumo correspondiente al servicio de acueducto.

De acuerdo con la información entregada por el Tribunal Superior de Bogotá, en desarrollo de una acción de tutela interpuesta por y del material probatorio obrante en el expediente, este Despacho encontró que la usuaria presentó reclamaciones por los cobros

---

6 Corte Constitucional Sala Plena. Sentencia C-060 de 2005. M.P. Jaime Araujo Renteria.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

realizados en las facturas No. (correspondiente al período entre marzo y mayo de 2013) y No. (correspondiente al período de mayo 5 a julio 4 de 2013).

Las facturas expedidas por empresa investigada allegadas a la presente actuación, y correspondientes a la cuenta contrato No. de la usuaria son relacionadas a continuación:

Factura No. 8247173514-Período enero 5 a marzo 6 de 2013 Valor $108.707
(allegada por la usuaria)

CTURA POR 2 MESES

acueducto

JURISDICCIÓN ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Datos del usuario
MARIQUITA
KR 125 134 45
(INMUEBLE) SUBA
(CORRESPONDENCIA) LA GAITANA

ESTRATO:	2	CLASE DE USO:	Residencial
UND.HABIT./FAMILIAS:	1	UND. NO HABITACIONAL:	0

ZONA: 1 CICLO: J1 RUTA:

Datos del medidor
MARCA: TAVIRA (IESA) NÚMERO: 627269 TIPO: VELO015B DIÁMETRO: ½"

CUENTA CONTRATO
Número para cualquier consulta

actura de Servicios Públicos No.
Número para pagos

TOTAL A PAGAR
Agua + Alcantarillado + Aseo (ver al respaldo)
+ Cobro a terceros (ver al respaldo)

$108.707

Fecha de pago oportuno ABR/05/2013

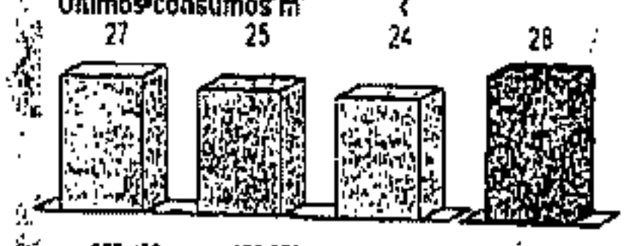
Fecha límite de pago para evitar suspensión ABR/10/2013

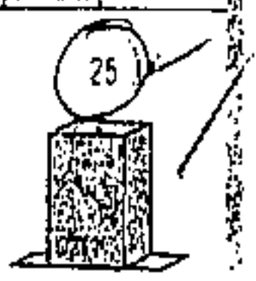
FECHA DE EXPEDICIÓN MAR/22/2013

Datos del consumo

ÚLTIMA LECTURA:	8154	CONSUMO (m³)	28
LECTURA ANTERIOR:	8126		
FACTURADO CON:	Consumo Normal	Alcantarillado por Ahorro:	0

Últimos consumos m³





Periodo facturado
ENE/05/2013 - MAR/06/2013

FECHA ESPERADA DE LA PRÓXIMA FACTURA MAY/29/2013

Resumen de su cuenta

Descripción	Cantidad	Costo Valor Unitario	Costo Valor Total	Subsidio (-) Aporte	Tarifa Valor Unitario	Valor a Pagar
Acueducto						
Cargo fijo residencial	1	$14.272,10	$14.272	$5.709-	$8.563,26	$8.563
Consumo residencial básico(0-40m3)	28	$2.423,98	$67.871	$27.148-	$1.454,39	$40.723
Consumo residencial superior a básico						
Cargo fijo no residencial						
Consumo No Residencial (m3)						
Total Acueducto (1)			$82.143	$32.857-		$49.286
Alcantarillado						
Cargo fijo residencial	1	$7.272,46	$7.272	$2.909-	$4.363,48	$4.363
Consumo residencial básico(0-40m3)	28	$1.559,12	$43.655	$17.462-	$935,47	$26.193
Consumo residencial superior a básico						
Cargo fijo no residencial						
Consumo No Residencial (m3)						
Subtotal Alcantarillado (2)			$50.927	$20.371-		$30.556

Otros Cobros	No. Cuota	Interés	Total	Saldo
Ajuste a la Decena Dec 064/12 Mun Vil			$2- $17.453-	
Subtotal Otros Cobros (3)				

Otros conceptos que adeuda	Valor Total
Total otros conceptos que adeuda (4)	$0

Descuento mínimo vital: 12 metros cúbicos sin costo en estratos 1 y 2 $17.453-

TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS (1)+(2)+(3)+(4) $62.387

CONSUMO MES (AGUA Y ALCANTARILLADO) $39.921

CONSUMO DIA (AGUA Y ALCANTARILLADO) $1.309

La tarifa es el costo más apoyos o menos subsidios

Hasta 40 m³ se otorgan subsidios a los estratos 1,2,3

27-03-2013

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Factura No. **- Período marzo 7 a mayo 4 de 2013 Valor** **$400.327**
(allegada por la EAAB)

FACTURA POR 2 MESES

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE **BOGOTÁ**

NIT. 899.999.094-1

Datos del usuario		
MARIQUITA PUENTES KR 125 134 45 (Inmueble) (Correspondencia)		
ESTRATO: 2	CLASE DE USO: Residencial	
UNID. HABIT./FAMILIAS: 1	UNID. NO HABITACIONAL: 0	

CUENTA CONTRATO Número para cualquier consulta	10558643
Factura de Servicios Públicos No. Número para pagos	
TOTAL A PAGAR Agua + Alcantarillado + Aseó (ver al respaldo) + Cobro Terceros(ver al respaldo)	$400.327
Fecha de pago oportuno	JUN/06/2013
Fecha límite de pago para evitar suspensión	JUN/12/2013

ZONA: 1 CICLO: J1 RUTA: J11372

Datos medidor

MARCA: TAVIRA (IESA	NUMERO: 627269	TIPO: VELO015B	DIAMETRO: ½"

Datos del Consumo

LECTURA ACTUAL:	8260	CONSUMO (m³):	106
LECTURA ANTERIOR:	8154		
FACTURADO CON:	Alto consumo	Alcantarillado por Aforo:	0

Ultimos consumos m³

27	25	24	28
JUL-SEP	SEP-NOV	NOV-ENE	ENE-MAR
$77.452	$72.673	$70.282	$79.842

Promedio m³: 26

Período facturado
MAR/07/2013 - MAY/04/2013

Resumen de su cuenta

Fecha de Expedición: MAY/22/2013 Fecha esperada próxima factura: JUL/30/2013

Descripción	Cantidad	Costo Valor Unitario	Costo Valor Total	(-)Subsidio (+)Aporte	Tarifa Valor Unitario	Valor a pagar
Acueducto						
Cargo fijo residencial	1	$14.272,10	$14.272	$5.709-	$8.563,26	$8.563
Consumo residencial básico(0-40m3)	40m³	$2.423,96	$96.959	$38.784-	$1.454,39	$58.175
Consumo residencial superior a básico	66m³	$2.423,98	$159.983	$0	$2.423,98	$159.983
Cargo fijo no residencial						
Consumo no residencial (m3)						
Subtotal Acueducto 1			$271.214	$44.493-		$226.721
Alcantarillado						
Cargo fijo residencial	1	$7.272,46	$7.272	$2.909-	$4.363,48	$4.363
Consumo residencial básico(0-40m3)	40m³	$1.559,12	$62.365	$24.946-	$935,47	$37.419
Consumo residencial superior a básico	66m³	$1.559,12	$102.902	$0	$1.559,12	$102.902
Cargo fijo no residencial						
Consumo no residencial (m3)						
Subtotal Alcantarillado 2			$172.539	$27.855-		$144.684

Otros Cobros	No.	Cuota	Interés	Total	Saldo
Ajuste a la Decena				$5	
Dec. 064/12 Mín. Vita				$17.453-	
Subtotal otros cobros 3				$17.448-	

Otros conceptos que adeuda	Valor total
Total otros conceptos que adeuda	$0

Descuento Mínimo vital hasta 12 metros cúbicos $17.453-

TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS 1 + 2 + 3 + 4	$353.957	CONSUMO MES AGUA Y ALCANTARILLADO	$185.703	CONSUMO DÍA AGUA Y ALCANTARILLADO	$6.295

La tarifa es el costo más aportes o menos subsidios

Hasta 40 m3 se otorgan subsidios a los estratos 1,2,3.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Factura No. **-Período mayo 5 a julio 4 de 2013** **Valor** **$2.601.434**
(allegada por la EAAB)

FACTURA POR 2 MESES

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

NIT. 899.999.094-1

Datos del usuario		
MARIQUITA KR 125 134 45 (Inmueble) (Correspondencia)		
ESTRATO: 2	CLASE DE USO: Residencial	
UNID. HABIT./FAMILIAS: 1	UNID. NO HABITACIONAL: 0	

ZONA: 1 **CICLO: J1** **RUTA: J11372**

CUENTA CONTRATO Número para cualquier consulta	10558643
Factura de Servicios Públicos No. Número para pagos	
TOTAL A PAGAR Agua + Alcantarillado + Aseo (ver al respaldo) + Cobro Terceros(ver al respaldo)	$2.601.434
Fecha de pago oportuno	Inmediato
Fecha límite de pago para evitar suspensión	Inmediato

Datos medidor

MARCA: TAVIRA (IESA	NUMERO: 627259	TIPO: VELOCIDAD	DIAMETRO: ¾"

Datos del Consumo

LECTURA ACTUAL:	8818	CONSUMO (m³):	558
LECTURA ANTERIOR:	8260		
FACTURADO CON:	Alto consumo	Alcantarillado por Aforo:	0

Ultimos consumos m³

25	24	28	106
SEP-NOV	NOV-ENE	ENE-MAR	MAR-MAY
$72.673	$70.282	$79.842	$371.405

Promedio m³: 53

Período facturado
MAY/05/2013 - JUL/04/2013

Resumen de su cuenta Fecha de Expedición: JUL/25/2013 Fecha esperada próxima factura: SEP/28/2013

Descripción	Cantidad	Costo Valor Unitario	Costo Valor Total	(-)Subsidio (+)Aporte	Tarifa Valor Unitario	Valor a pagar
Acueducto						
Cargo fijo residencial	1	$14.272,10	$14.272	$5.709-	$8.563,26	$8.563
Consumo residencial básico(0-40m3)	40m³	$2.423,98	$96.959	$38.784-	$1.454,39	$58.175
Consumo residencial superior a básico	518m³	$2.423,98	$1.255.622	$0	$2.423,98	$1.255.622
Cargo fijo no residencial						
Consumo no residencial (m3)						
Subtotal Acueducto 1			$1.366.853	$44.493-		$1.322.360
Alcantarillado						
Cargo fijo residencial	1	$7.272,46	$7.272	$2.909-	$4.363,48	$4.363
Consumo residencial básico(0-40m3)	40m³	$1.558,12	$62.365	$24.946-	$935,47	$37.419
Consumo residencial superior a básico	518m³	$1.559,12	$807.624	$0	$1.559,12	$807.624
Cargo fijo no residencial						
Consumo no residencial (m3)						
Subtotal Alcantarillado 2			$877.261	$27.855-		$849.406

Otros Cobros	No.	Cuota	Interés	Total	Saldo
Ajuste a la Decena				$4	
Deuda anterior				$353.957	
Dec. 064/12 Mín. Vita				$17.453-	
Subtotal otros cobros 3				$336.508	

Otros conceptos que adeuda	Valor total
Total otros conceptos que adeuda	$0

Descuento Mínimo vital hasta 12 metros cúbicos $17.453-

TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS 1+2+3+4	$2.508.274	CONSUMO MES AGUA Y ALCANTARILLADO	$1.085.883	CONSUMO DÍA AGUA Y ALCANTARILLADO	$35.603

La tarifa es el costo más aportes o menos subsidios

Hasta 40 m3 se otorgan subsidios a los estratos 1,2,3.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Factura No. **Período julio 5 a septiembre 2 de 2013 Valor $3.384.821**
(Allegada por la EAAB)

FACTURA POR 2 MESES

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE **BOGOTÁ**

NIT. 899.999.094-1

CUENTA CONTRATO Número para cualquier consulta	10558643
Factura de Servicios Públicos No. Número para pagos	
TOTAL A PAGAR Agua + Alcantarillado + Aseo (ver al respaldo) + Cobro Terceros(ver al respaldo)	$3.384.821
Fecha de pago oportuno	Inmediato
Fecha límite de pago para evitar suspensión	Inmediato

Datos del usuario

MARIQUITA
KR 125 134 45 (Inmueble)
(Correspondencia)

ESTRATO: 2	CLASE DE USO: Residencial
UNID. HABIT./FAMILIAS: 1	UNID. NO HABITACIONAL: 0

ZONA: 1 CICLO: J1 RUTA: J11372

Datos medidor

MARCA: TAVIRA (IESA)	NUMERO: 627269	TIPO: VELO015B	DIAMETRO: ½"

Datos del Consumo

LECTURA ACTUAL:	9094	CONSUMO (m³):	276
LECTURA ANTERIOR:	8818		
FACTURADO CON:	Alto consumo	Alcantarillado por Aforo:	0

Ultimos consumos m³

24	28	106	558
NOV-ENE	ENE-MAR	MAR-MAY	MAY-JUL
$70.282	$79.842	$371.405	$2.171.766

Promedio m³: 228

Período facturado
JUL/05/2013 - SEP/02/2013

Fecha de Expedición: SEP/23/2013 Fecha esperada próxima factura: NOV/30/2013

Resumen de su cuenta

Descripción	Cantidad	Costo Valor Unitario	Costo Valor Total	(-)Subsidio (+)Aporte	Tarifa Valor Unitario	Valor a pagar
Acueducto						
Cargo fijo residencial	1	$14.272,10	$14.272	$5.709-	$8.563,26	$8.563
Consumo residencial básico(0-40m3)	40m³	$2.423,66	$96.959	$38.783-	$1.454,39	$58.176
Consumo residencial superior a básico	236m³	$2.423,98	$572.059	$0	$2.423,98	$572.059
Cargo fijo no residencial						
Consumo no residencial (m3)						
Subtotal Acueducto 1			$683.290	$44.492-		$638.798
Alcantarillado						
Cargo fijo residencial	1	$7.272,48	$7.272	$2.909-	$4.363,48	$4.363
Consumo residencial básico(0-40m3)	40m³	$1.559,12	$62.365	$24.945-	$935,47	$37.420
Consumo residencial superior a básico	236m³	$1.559,12	$367.952	$0	$1.559,12	$367.952
Cargo fijo no residencial						
Consumo no residencial (m3)						
Subtotal Alcantarillado 2			$437.589	$27.854-		$409.735

Otros Cobros	No.	Cuota	Interés	Total	Saldo
Ajuste a la Decena				$3-	
Deuda anterior				$2.211.934	
Intereses de mora				$11.850	
Dec. 064/12 Min. Vita				$17.453-	
Subtotal otros cobros 3				$2.206.328	

Otros conceptos que adeuda	Valor total
Total otros conceptos que adeuda	$0

Descuento Mínimo vital hasta 12 metros cúbicos $17.453-

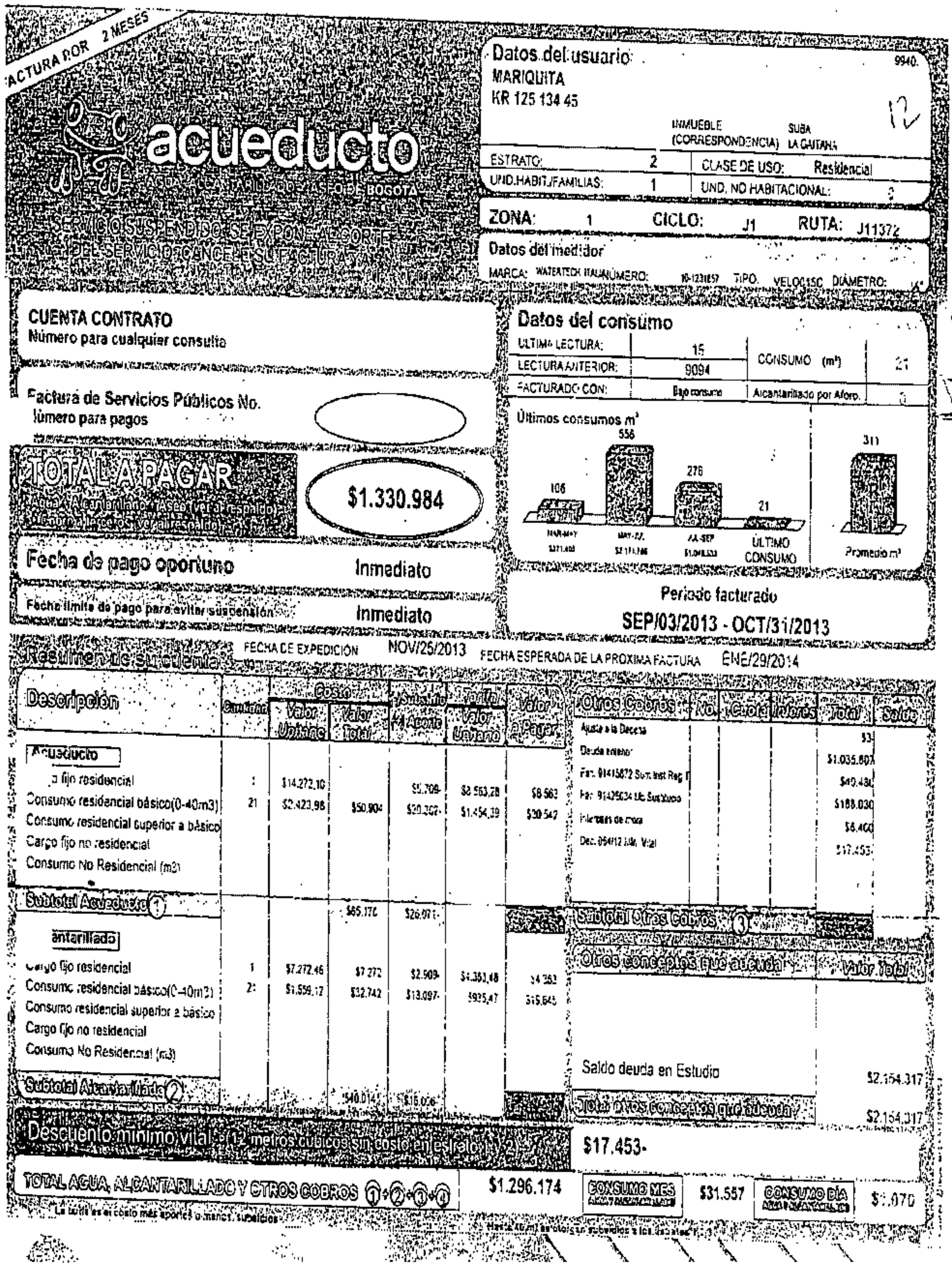
TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS 1+2+3+4	$3.254.861	CONSUMO MES AGUA Y ALCANTARILLADO	$524.267	CONSUMO DIA AGUA Y ALCANTARILLADO	$17.476

La tarifa es el costo más aportes o menos subsidios

Hasta 40 m3 se otorgan subsidios a los estratos 1,2,3.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Factura No. **-Período septiembre 3 a octubre 31 de 2013 Valor $1.330.984**
(allegada por la usuaria)



Al verificar el acervo probatorio allegado al expediente, este Despacho evidenció que en relación con la reclamación y recursos presentados por por el periodo de facturación comprendido entre el 7 de marzo de 2013 y el 4 de mayo de 2013 (factura No. la SSPD (Dirección Territorial Centro) resolvió el recurso de

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

apelación interpuesto por la usuaria mediante Resolución No. SSPD - 20138140125405 del 12 de agosto de 2013, ordenando lo siguiente:

"RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- MODIFICAR *la Decisión No. S-2013-086915 del 14 de junio de 2013, proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P., en el sentido de ordenar reliquidar la factura No. del periodo de consumo del 07 de marzo al 04 de mayo de 2013, del predio identificado con la Cuenta Contrato con base en el consumo promedio de 26m3, por las razones expuestas en la presente resolución.*

(...)"

En relación con el pago de las facturas, la usuaria informó que no canceló las sumas que no fueron objeto de reclamación en las facturas por una causa imputable a la **EAAB**, toda vez que tras efectuar varias solicitudes a la empresa investigada, esta no expidió la factura provisional correspondiente, por lo que interpuso un recurso de queja ante la SSPD informando que *"no podía hacer el pago por no contar con el recibo, toda vez que la empresa de Acueducto y Alcantarillado de esta ciudad no le expidió el correspondiente recibo".*

En relación con lo anterior, el Despacho encontró que la usuaria **FUENTES** allegó a la presente actuación administrativa prueba de las solicitudes de las facturas provisionales elevadas ante la **EAAB**, en respuesta al auto de pruebas del 13 de noviembre de 2014[7].

A continuación, el Despacho relacionará las solicitudes hechas por la usuaria ante la empresa investigada y allegadas a la presente actuación en cumplimiento del auto de pruebas citado:

- **Radicado E-2013-053779 del 29 de mayo de 2013**, correspondiente a un derecho de petición presentado por la usuaria en relación con la expedición de facturación precisa, señalando: *"Con esto pretendo que sea re facturado el servicio y pido la lectura del servicio y bajar el valor de $400.327 puesto que no es un valor acorde con el que vengo pagando durante el año en curso".*

- **Radicado E-2013-061474 del 19 de junio de 2013**. La usuaria radicó un escrito por medio del cual interpuso los recursos de reposición y en subsidio de apelación, solicitando la expedición de la *"factura real del consumo de febrero abril, pues la casa solo la ocupan 5 personas".*

Ante el desacuerdo con el trámite adelantado a su reclamación, la usuaria solicitó la expedición de la factura por el *"real del consumo".*

- **Radicado E-2013-077730 de agosto 2 de 2013**, en la que la usuaria presentó un nuevo derecho de petición, solicitando *"normalizar la cuenta que por concepto de acueducto y alcantarillado le vienen facturando a mi predio, toda vez que el promedio histórico ha sido de 25 metros cúbicos... y cobrarme únicamente 25 metros cúbicos que es el consumo real...".* (Subrayado fuera de texto)

- **Radicado E-2013-088263 del 4 de septiembre de 2013**, en la que insistió en que, a pesar de haber solicitado la factura provisional, la empresa no la había expedido.

- **Radicado E-2013-098276 del 3 de octubre de 2013**, en que la usuaria elevó ante la empresa investigada la siguiente petición *"1. Se re liquide la factura que es objeto de mi reclamación".*

- **Radicado E-2013-106501 del 25 de octubre de 2013**, mediante el cual la usuaria presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación, solicitando la revisión y ajuste de los valores facturados desde marzo de 2013, y argumentando que no pudo cancelar la factura

---

7 La respuesta de la usuaria fue mediante radicado No. 20145290659202 del 28 de noviembre de 2014

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

provisional en razón de que los consumos objeto de reclamo no correspondían con la realidad, todo esto reflejado en el valor de la factura provisional, y que era un impedimento imputable a la empresa.

- **Radicado E-2014-046545** del 4 de junio de 2014. La usuaria solicitó no cobrar en la factura los valores que allí señala, y por tanto expedir una nueva factura que incluyera únicamente el consumo del periodo.

- **Radicado E-2014-049702 del 12 de junio de 2014**. Solicitud de la usuaria concerniente a no cobrar valores en reclamación, de tal suerte que se expidiera una factura solamente por el consumo hasta que esta entidad resolviera definitivamente y de fondo el recurso en trámite

- **Radicado E-2014-066605 del 4 de agosto de 2014**. En esta comunicación la usuaria solicitó que fuera expedida la facturación para los periodos de marzo a abril y de abril a junio de 2013, a fin de normalizar la cuenta.

- **Radicado E-2014-076224 del 4 de septiembre de 2014**. Con ocasión del fallo de tutela en virtud del cual se dio apertura a la presente investigación, la usuaria solicitó la expedición de la factura para el pago, únicamente de los consumos de marzo a abril y de abril a junio de 2013 excluyendo cualquier cargo de financiación de valores que aún se encontraran en reclamación.

De los radicados anteriormente relacionados, los cuales obran en el expediente, el Despacho encuentra en primer lugar que la usuaria acreditó en la presente actuación que efectivamente solicitó a la **EAAB** la expedición de las facturas provisionales que incluyeran los valores que no eran objeto de reclamación, correspondientes a los periodos de: (i) marzo 7 a mayo 4 de 2013; (ii) mayo 5 a julio 4 de 2013; (iii) julio 5 a septiembre 2 de 2013; y septiembre 3 a octubre 31 de 2013.

De esta manera, no resulta cierto lo afirmado por la empresa investigada, tanto en su escrito de descargos como en el de alegatos, al señalar que la presentación de dichas reclamaciones comprende una afirmación sin sustento hecha por usuaria, en razón de que no existían evidencias de que así lo demostraran.

Igualmente, el Despacho encuentra pertinente traer a colación lo señalado por el Tribunal Superior de Bogotá en la sentencia de tutela por la cual fue iniciada la presente actuación administrativa, en cuanto a la no expedición de las facturas provisionales por parte de la EAAB a la usuaria

> ***"5.- ANÁLISIS PARA DECIDIR***
>
> *Conforme a ello, es evidente que la accionante no tiene dificultad alguna en relación con este cobro - factura del periodo del 7 de marzo al 4 de mayo de 2013-, pues, de sus propias palabras se extrae que esa factura de cobro fue debidamente ajustada, según lo dice, y por consiguiente* ***debió habérsele suministrado una nueva factura para el pago de lo no reclamado****, esto es, el promedio de los anteriores 6 meses; dicha Factura no podría sobrepasar los 26 m3, que corresponden al promedio histórico del predio.*
>
> *(...)*
>
> ***Además de ello, alega la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que la accionante acepta el cobro de 25 m3, sin embargo, no desvirtúa como tampoco lo hizo la Empresa de Acueducto de Alcantarillado de Bogotá, que a la usuaria, pese a haber solicitado la factura para el pago correspondiente, no se le haya entregado la misma****."* (Subrayado y negrilla fuera de texto)

De otra parte, afirmó la empresa investigada que, contrario a lo dicho por el Tribunal Superior de Bogotá, expidió y dio a conocer bimensualmente las facturas de la cuenta correspondiente a la usuaria y que, en consecuencia, ha cumplido con lo dispuesto en el artículo147 de la Ley 142 de 1994.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Frente a lo anterior, este Despacho precisa que ninguna de las facturas allegadas por la **EAAB** con su escrito de descargos (relacionadas al principio del presente análisis), corresponde a facturas provisionales que respondieran a las solicitudes hechas insistentemente por la usuaria a través de sus reclamaciones y recursos, en el sentido que fueran incluidos los cobros que no eran objeto de reclamación. En consecuencia, dichas facturas no logran desvirtuar el incumplimiento demostrado en cabeza de la empresa investigada.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, el Despacho encuentra demostrado en la presente actuación administrativa que la **EAAB** no puso en conocimiento de la usuaria los valores que ella debía cancelar y que no eran objeto de sus reclamaciones, en vulneración de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, este Despacho observa del material probatorio obrante en el expediente de la presente actuación administrativa que, mediante Resolución No. SSPD – 20148140163275 del 16 de octubre de 2014, la SSPD (Dirección Territorial Centro) resolvió el recurso de apelación interpuesto por el 4 de septiembre de 2013, relacionado con su reclamación frente a la factura No. correspondiente al periodo de entre mayo 5 a julio 4 de 2013, ordenando a la empresa investigada lo siguiente:

"RESUELVE

> ***ARTÍCULO PRIMERO.- MODIFICAR*** *la Decisión No. S-2013-141863 del 27 de agosto de 2013, proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P., y en su lugar dispone la reliquidación de la factura No. del periodo comprendido entre el 5 de mayo al 4 de julio de 2013, con base en el consumo promedio de 26m3, atendiendo las razones expuestas en la presente resolución.*
>
> *(...)"*

En cumplimiento de lo anterior, la empresa investigada mediante oficio S-2014-242584 del **11 de noviembre de 2014**, procedió a descontar de la factura los valores que eran objeto de reclamación por parte de y así informárselo a la usuaria, como consta a continuación:

acueducto
AGUA ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

Zonal 1 (Uno)
S-2014 242584

Bogotá D.C. 11 de noviembre de 2014

Señor (a)

CARRERA 125 N° 134 – 45
Bogotá D.C

Asunto. Resolución 20148140163275 de 2014
Cuenta Contrato 10558643

Cordial Saludo Señora Margarita

En nombre de la Bogotá Humana reciba un cordial saludo, con el ánimo de brindarle un mejor servicio, queremos informarle que en atención al asunto de la referencia, le informamos que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ha sido notificada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del acto administrativo anotado

Para efectos de su estricto cumplimiento se realizó un abono (descuento) por el valor de **$2.096.700**

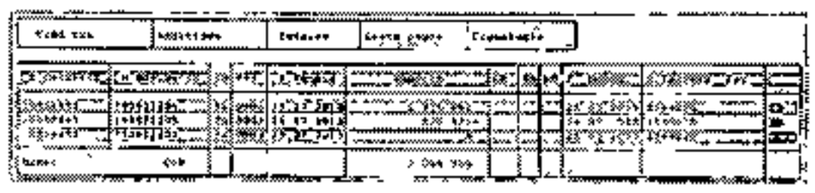
PERIODO		VALOR DEL ABONO
DEL	AL	
05 de mayo de 2013	04 de julio de 2013	$2.096.700
TOTAL ABONO		$2.096.700

Formato: 144FD06s01FE3 02

EAB ESP Av Calle 24 # 37 - 15 Código Postal 111321 Bogotá D.C. Colombia
PBX (571) 3447000 www.acueducto.com.co

BOGOTÁ HUMANA

acueducto
AGUA ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ



De acuerdo a lo anterior la Empresa RESUELVE:

1. INFORMAR que se dio aplicación de la Resolución No 20148140163275 de 2014, conforme a lo expuesto en la parte superior de este acto administrativo
2. NOTIFICAR el contenido del presente Acto Administrativo de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando citación a la señora **MARGARITA** a la dirección, **CARRERA 125 N° 134 – 45** de la ciudad de Bogotá D.C Teléfono: 6909655.
3. ACLARAR que contra la presente comunicación no proceden recursos conforme a lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

No proponga ni acepte propuestas deshonestas, no se deje engañar, puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art 404-407) Recuerde que la EAAB-ESP no recauda dinero en efectivo Denuncie estas prácticas en la línea telefónica 116 "Acuelines", donde con gusto lo atenderemos

Visita nuestra página www.acueducto.com.co, pestaña "Servicios" y revise las "recomendaciones para hacer uso adecuado del agua" y compártalas con su familia

Agradecemos su atención y cuente con nosotros.

Cordialmente,

YOHANNA LIZZETH MONROY P.
Profesional División Atención al Cliente

Proyectó: Jenny Sandoval Analista Dirección de Atención al cliente
Revisó/Aprobó: Yohanna Lizzeth Monroy P. Profesional División de Atención al cliente
Forma # 144FD06F01-02

EAB ESP Av Calle 24 # 37 - 15 Código Postal 111321 Bogotá D.C. Colombia
PBX (571) 3447000 www.acueducto.com.co

BOGOTÁ HUMANA

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Lo anterior implica que, de conformidad con las pruebas obrantes en el expediente de la presente actuación administrativa, solo a partir del **11 de noviembre de 2014** la **EAAB** procedió a descontar de las facturas correspondientes a la cuenta de
los valores objeto de sus reclamaciones, dándole así a conocer a la usuaria los valores que debía pagar por el consumo del servicio de acueducto.

En consecuencia, al encontrarse demostrada la conducta infractora por parte de la EAAB frente a lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, este Despacho encuentra procedente la imposición de una sanción administrativa.

5.2.2. Análisis del Despacho respecto del segundo cargo imputado: *"PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 29 DE LA CONSTITUCION POLITICA, Y EN EL ARTÍCULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994, POR IMPEDIR EL EJERCICIO DE LOS RECURSOS DE VÍA GUBERNATIVA A SUS USUARIOS."*

De conformidad con lo señalado por la Dirección de Investigaciones en el Pliego de Cargos del del 01 de abril de 2014, y en cumplimiento de lo ordenado por la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá mediante fallo de tutela de segunda instancia del 19 de marzo de 2014, el segundo cargo imputado a la **EAAB** en la presente actuación administrativa tiene que ver con una presunta vulneración por parte de la empresa investigada de lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución Política y del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, al presuntamente impedir el ejercicio de los recursos de reposición, apelación y queja a la usuaria
por las reclamaciones que hiciera frente a las facturas correspondientes a los periodos: (i) marzo 7 a mayo 4 de 2013; (ii) mayo 5 a julio 4 de 2013; (iii) julio 5 a septiembre 2 de 2013; y septiembre 3 a octubre 31 de 2013.

Ahora bien, analizando el material probatorio obrante en el expediente de la presente actuación administrativa, el Despacho observa que del último recurso de reposición y en subsidio de apelación interpuesto por la usuaria existe evidencia de su presentación el **4 de septiembre de 2013**, recurso el cual fue resuelto mediante Resolución No. SSPD – 20148140163275 del 16 de octubre de 2014 expedida por la Dirección Territorial Centro de la SSPD.

De acuerdo con lo anterior, Despacho encuentra que respecto de los presuntos hechos que soportaron la formulación del segundo cargo, ha operado el fenómeno contemplado en el artículo 52 del CPACA, razón por la cual dichos hechos no serán objeto de análisis ni sanción en el presente acto administrativo.

En consecuencia, este Despacho archivará la presente investigación administrativa en lo relacionado con el segundo cargo imputado.

5.2.3. Análisis del Despacho respecto del tercer cargo imputado: *"PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994 POR NO INVESTIGAR DE MANERA PREVIA LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DE LOS CONSUMOS."*

De conformidad con lo señalado por la Dirección de Investigaciones en el Pliego de Cargos del del 01 de abril de 2014, y en cumplimiento de lo ordenado por la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá mediante fallo de tutela de segunda instancia del 19 de marzo de 2014, el tercer cargo imputado a la **EAAB** en la presente actuación administrativa tiene que ver con el presunto desconocimiento por parte de la empresa investigada de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Lo anterior, por presuntamente la **EAAB** no proceder con las investigaciones correspondientes con el fin de identificar las causas de las desviaciones significativas presentadas en los consumos de la usuaria entre **enero** y **septiembre de 2013**.

De esta manera, al igual que con el cargo segundo imputado en la presente actuación administrativa, este Despacho observa que en relación con tercer cargo relacionado con el presunto incumplimiento del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 ha operado el fenómeno

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

contemplado en el artículo 52 del CPACA, razón por la cual dicha imputación no será objeto de análisis ni sanción en el presente acto administrativo.

En consecuencia, este Despacho archivará la presente investigación administrativa en lo relacionado con el tercer cargo formulado.

SEXTO: Sanción Administrativa

Sobre las sanciones que se imponen por la violación a las normas que deben estar sujetas los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, es preciso resaltar que de conformidad con el principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionadora en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada.

Sobre la aplicación del principio de proporcionalidad en sanciones administrativas, la jurisprudencia constitucional ha señalado:

> *"En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad"*[8].

En ejercicio de las funciones asignadas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 990 de 2002, delegadas mediante la Resolución No. 021 del 5 de enero de 2005, expedida por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios y con fundamento en la Ley 1437 de 2011, este Despacho tiene la facultad de sancionar las infracciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios según el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

En el caso objeto de la presente actuación administrativa, el análisis de las conductas infractoras que deberá realizar el Despacho, previas a la imposición de sanciones, habrá de tenerse en cuenta las obligaciones contenidas en el artículo 11 de la Ley 142 de 1994, relacionadas con la función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos.

Las anteriores normas constituyen el marco normativo básico sobre el cual se edifica la potestad sancionatoria de la SSPD, dado que en ellas se consignan los parámetros y principios que rigen la evaluación de las conductas infractoras en términos de identificación y medición de los efectos del incumplimiento del prestador de servicios públicos, cuyos resultados la hagan sujeto de la sanción.

Para el caso en concreto, el Despacho encontró demostrado en la presente actuación administrativa que la **EAAB** no puso en conocimiento de la usuaria
los valores que ella debía cancelar y que no eran objeto de sus reclamaciones, incurriendo así en una violación de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, de acuerdo con lo expuesto en el punto **5.2.1.3** del presente acto administrativo, este Despacho advirtió que la conducta infractora solo fue corregida por parte de la empresa investigada el **11 de noviembre de 2014**, tras haberse decidido por parte de la SSPD un recurso de apelación interpuesto por la usuaria afectada.

Esta Superintendencia considera como graves las conductas que vulneran las normas establecidas en el ordenamiento jurídico para proteger a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y que, en consecuencia, restringen injustificadamente el ejercicio de sus derechos.

De esta manera, el Despacho encuentra procedente en el presente caso la imposición de una sanción administrativa de multa.

---

8 Corte Constitucional, Sentencia C-125 de 2003.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Así pues, este Despacho procederá con el análisis de la naturaleza y gravedad de la conducta realizada por la **EAAB**, a la luz de los criterios establecidos en el artículo 50 del CPACA, y posteriormente, dosificará el valor de la multa a imponer.

6.1. Aplicación de los criterios de graduación de la sanción previstos en el artículo 50 del CPACA.

El artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, establece los criterios de graduación de las sanciones administrativas, los cuales se enlistan a continuación:

> ***"Artículo 50. Graduación de las sanciones.*** *Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables*: (subrayado fuera del texto).
>
> *1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
>
> *2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
>
> *3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
>
> *4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
>
> *5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
>
> *6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
>
> *7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*
>
> *8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."*

Procede el Despacho a analizar si los criterios contenidos en la norma arriba citada, son de aplicación en el caso objeto de la presente actuación administrativa:

Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados:

Como quedó demostrado en la presente actuación administrativa, la **EAAB**, al desconocer lo dispuesto en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, vulneró derechos de como usuaria del servicio público domiciliario de acueducto, ya que con la conducta adelantada por la empresa no pudo tener conocimiento de los valores correspondientes a los valores que debía pagar por el consumo del servicio, descontando aquellos que eran objeto de sus reclamaciones.

En este punto, resulta importante traer a colación lo señalado por la Corte Constitucional en relación con el derecho de los usuarios a conocer los valores cobrados por los bienes y servicios suministrados en desarrollo del contrato de servicios públicos y la forma en que estos han sido determinados, veamos:

> *"En algunas de estas decisiones no se presentaron de manera clara, expresa y específica, las fórmulas que se utilizaron para calcular las sumas de dinero cuyo cobro se impuso y el cálculo de cada uno de los rubros incluidos en los actos administrativos sancionatorios, situación que impidió que los usuarios ejercieran con el pleno de garantías sus derechos de defensa y contradicción, al desconocer los fundamentos técnicos y jurídicos de los mismos. La necesidad de que el usuario sea informado por la empresa prestadora de las razones por las cuales se efectúa determinado cobro y de la forma en que éste fue calculado, constituye precisamente uno de los derechos*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

reconocidos por la Ley de servicios públicos domiciliarios a los suscriptores y/o usuarios de los servicios. (...)"[9] (Subrayado fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, el desconocimiento del derecho a conocer la factura de servicios públicos, los valores correspondientes a los consumos y la forma en que estos han sido calculados, comprende una conducta grave que incluso impide a los usuarios el ejercicio de sus derechos de defensa y contradicción, consagrados en el artículo 29 Constitucional, frente a las empresas prestadoras.

Es así como, en el presente caso para el Despacho es claro que, con ocasión del primer cargo imputado en la presente actuación administrativa y cuya conducta fue plenamente demostrada, también fue formulado el segundo cargo a la **EAAB** por presuntamente impedir a la usuaria el ejercicio de los recursos de reposición, apelación y queja; sin embargo, por las razones expuestas en el punto **5.2.2** del presente acto administrativo, no es posible imponer una sanción por dicho cargo.

Para efectos de graduar la sanción correspondiente, de conformidad con lo demostrado en la presente actuación, este Despacho también tiene en cuenta que con la conducta infractora desarrollada por la **EAAB** fueron afectados los derechos de una usuaria quien a pesar de haber solicitado la usuaria la factura por lo valores que no estaban sujetos a reclamación esta no le fue expedida, conducta que solo fue corregida por la empresa a partir del 11 de noviembre de 2014, fecha en que la empresa acreditó haber ajustado los valores de la facturación, en cumplimiento de una orden impartida por la SSPD, de acuerdo con lo expuesto en el punto 5.2.1 de la presente resolución.

Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero

El Despacho no encontró en el material probatorio obrante en el expediente que, con el desarrollo de la conducta objeto de reproche, que la empresa investigada o un tercero hayan obtenido un beneficio de tipo económico con ocasión de la infracción que aquí se reprocha, pues como lo acreditó la **EAAB** descontó el valor que estaba en reclamación.

Reincidencia en la comisión de la infracción

Sobre este factor, y consultado el aplicativo "sancionados" de la SSPD, el Despacho no encontró la empresa investigada haya sido sancionada anteriormente por conductas relacionadas con la infracción del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión

En cuanto a este criterio, el Despacho no observó una conducta reprochable por parte de la investigada tendente a obstaculizar la presente actuación administrativa, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro respecto de la graduación de la multa a imponer.

Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos

En cuanto a este criterio, el Despacho no observó una conducta reprochable por parte de la prestadora investigada tendente a la utilización de medio fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro respecto de la graduación de la multa a imponer.

Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes

En el presente caso, el Despacho procedió a analizar y verificar la conducta imputada a la prestadora investigada frente al cumplimiento de la normativa a la que estaba sujeta, y pudo constatar que respecto de los incumplimientos endilgados la empresa mantuvo las conductas

---

9 Corte Constitucional. SU 1010 de 2008. Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

incumplidas, sin que se advierta razón o circunstancia que le imposibilitara el cumplimiento de sus deberes legales.

Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente

Durante la presente actuación administrativa, el Despacho, no observó una conducta reprochable por parte de la investigada tendiente al desacato o incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Superintendencia en el curso de la investigación, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro respecto de la graduación de la multa a imponer.

Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas

Frente al presente caso, este Despacho no encuentra que la prestadora investigada haya reconocido la comisión de las infracciones antes del decreto de pruebas en la presente actuación administrativa.

6.2. Monto de la sanción

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones sobre la naturaleza y gravedad del incumplimiento en que incurrió la **EAAB**, el cual fue debidamente acreditado según lo expuesto en el presente acto administrativo, y teniendo en cuenta la aplicación de los criterios de dosificación y graduación de la sanción establecidos en el artículo 50 del CPACA, este Despacho considera que la multa a imponer por la infracción cometida por la empresa prestadora corresponde a la suma de **QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CINCUENTA Y SIETE PESOS ($15.492.057)**, equivalentes a **VEINTIÚN SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (21 SMLMV)**

Ahora bien, para la determinación del anterior montó este Despacho consideró la obligación que tiene la **SSPD** de conciliar su función de sancionar a aquellos prestadores que vulneran el régimen de los servicios públicos domiciliarios, con el mandato constitucional de **garantizar la prestación** del servicio, consagrado en el artículo 365 de la Constitución Política, el cual dispone lo siguiente:

> *"**ARTICULO 365.** Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita."* (subrayado fuera de texto)

De conformidad con lo anterior, el Despacho procedió a consultar la información financiera reportada por la **EAAB** el Sistema Único de Información – SUI-, observando que los ingresos operacionales reportados por la empresa investigada para la prestación del servicio de acueducto fueron de: (i) $947.026.835.064,00 en 2014; (ii) $ 1.002.498.011.636,00 en 2015; y (iii) 928.467.611.000,00 en 2016[10].

De esta manera, la sanción impuesta equivale al 0.0016% Aprox. del promedio de sus ingresos operacionales correspondientes a la prestación del servicio de acueducto en los años 2014, 2015 y 2016.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

---

10 Fuente: Sistema Único de Información – SUI: Consulta hecha por el Despacho el 31/10/2017.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P**, identificada con NIT **8999990941**, e inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos –RUPS- con **el ID 70**, prestadora del servicio público domiciliario de **acueducto y alcantarillado**, violó el régimen de los servicios públicos domiciliarios, al incurrir en la conducta *de* ***INCUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 147 DE LA LEY 142 DE 1994, POR NO PONER EN CONOCIMIENTO DEL USUARIO LAS FACTURAS PARA DETERMINAR EL VALOR DE LOS BIENES Y SERVICIOS PROVISTOS EN DESARROLLO DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS***, en los términos establecidos en la parte considerativa de la presente Resolución.

En consecuencia, **IMPONER** sanción de **MULTA** a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P**, a favor de la Nación, por valor de **QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CINCUENTA Y SIETE PESOS CON CERO CENTAVOS ($15,492,057.00),** equivalentes a **VEINTIÚN SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (21 SMLMV)**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ARCHIVAR la presente investigación administrativa por el segundo cargo formulado en el pliego de cargos mediante radicado No. 20144400182991 del 01 de abril de 2014, relacionado con ***PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 29 DE LA CONSTITUCION POLITICA, Y EN EL ARTÍCULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994, POR IMPEDIR EL EJERCICIO DE LOS RECURSOS DE VÍA GUBERNATIVA A SUS USUARIOS***, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- ARCHIVAR la presente investigación administrativa por el tercer cargo formulado en el pliego de cargos mediante radicado No. 20144400182991 del 01 de abril de 2014, relacionado con ***PRESUNTA VULNERACIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994 POR NO INVESTIGAR DE MANERA PREVIA LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DE LOS CONSUMOS***, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR personalmente la presente resolución a **DAVID FELIPE FRANCO SANTAMARIA**, en calidad de **REPRESENTANTE LEGAL** de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P** o a quien haga sus veces, quien puede ser citado en la **Av Calle 24 No 37 - 15** de la ciudad de **BOGOTA - D.C.,** haciéndole entrega de una copia de la misma, y advirtiéndole que contra ésta resolución procede el recurso de reposición ante el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, dentro de los 10 DIAS hábiles siguientes a la fecha de notificación.

En atención al radicado No. 2017-529-045579-2 del 15 de junio 2017, y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, se realizará notificación personal por medio electrónico al correo electrónico notificaciones

ARTÍCULO QUINTO.- COMUNICAR la presente resolución, una vez en firme, a la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para que continúe ejerciendo sus funciones de inspección y vigilancia sobre el prestador.

ARTÍCULO SEXTO.- COMUNICAR la presente resolución, una vez en firme, a **DEISY VIVIANA GARCÍA** – Oficial Mayor - Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá D.C. en la DG 22B # 53-02 oficina 306C, de la ciudad de Bogotá D.C.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- COMUNICAR la presente resolución, una vez en firme, a
en la Carrera 125 No. 134 – 45 de la ciudad de Bogotá D.C.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

ARTÍCULO OCTAVO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIAN DANIEL LOPEZ MURCIA
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Radicó: PPOSADA– Profesional Especializado - Dirección de Investigaciones DAAA
Revisó y Aprobó: Carlos Andrés Bernal Casas - Director de Investigaciones AAA

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.