RESOLUCIÓN SSPD - 20184400128705 DEL 2018-10-29

EXPEDIENTE: 2014440350600006E

POR LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO (E)

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, la cuales fueron delegadas mediante la Resolución No. 021 del 5 de enero de 2005 expedida por el Superintendente de Servicios Públicos, y con base en la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. - Que mediante Resolución No. 20174400213435 del 31 de octubre de 2017[1] (en adelante "Resolución Sancionatoria"), el Despacho de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (en adelante el "Despacho") de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante "SSPD") impuso sanción pecuniaria a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P** (en adelante "**EAAB**" o "La Recurrente"), identificada con **NIT 8999990941**, por Quince Millones Cuatrocientos Noventa y Dos Mil Cincuenta y Siete Pesos ($15,492,057.00), equivalentes a Veintiún Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (21 SMLMV).

En términos generales, este Despacho encontró demostrado que la recurrente violó el régimen de los servicios públicos domiciliarios, al encontrarse probado el siguiente cargo:

> *"Primer cargo. - 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".*

SEGUNDO. - Que mediante escrito radicado con No. **20175290997432** del **2017-11-22**, la EAAB interpuso dentro del término legal, recurso de reposición contra la Resolución Sancionatoria, y aportó unos documentos, los cuales serán incorporados el expediente correspondiente a la presente actuación, en su valor legal correspondiente.

TERCERO. – Los argumentos expuestos por la EAAB en su escrito de reposición, se agrupan y resumen a continuación:

3.1. Caducidad de la facultad sancionatoria de la SSPD

Señaló la empresa recurrente en su escrito de reposición que, toda vez que la presente actuación administrativa, encontró fundamento en lo ordenado por el Tribunal Superior de Bogotá mediante fallo de tutela de segunda instancia del 19/03/2014, ordenó investigar a la EAAB por los hechos objeto de la acción de tutela instaurada por Señora

De acuerdo con lo anterior, la empresa recurrente afirmó en su escrito de reposición que los hechos en virtud de los cuales se basó la imputación no podían ser superiores al 19 de marzo de 2014, por lo que solicitó revocar el artículo primero de la Resolución Sancionatoria por haberse presentado el fenómeno de la caducidad.

[1] Resolución notificada electrónicamente el día 7 de noviembre de 2017.

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

Lo anterior, indica la recurrente, toda vez que la Resolución Sancionatoria fue notificada el 7 de noviembre de 2017, habiendo pasado más de los tres (3) años del término de caducidad contemplado en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante CPACA).

3.2. Error en la imputación del cargo primero por el cual fue impuesta la sanción

La empresa recurrente señaló en su escrito de reposición que, mediante la Resolución Sancionatoria, la Superintendencia declaró un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, por no haber puesto en conocimiento de la usuaria
las facturas para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

Argumentó que dicha imputación fue errónea en relación con los hechos objeto de la presente investigación, toda vez que dichas circunstancias guardaron relación con la obligación del prestador de servicios públicos de expedir facturas provisionales para el trámite de los recursos, según lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo anterior, la empresa recurrente señaló que, de acuerdo con las pruebas obrantes en el expediente correspondiente a la presente actuación, si fue probada la emisión y entrega de facturas bimensuales a la usuaria, comunicándole los bienes y servicios de que trata el contrato de servicios públicos, y cumpliendo lo establecido en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 por el cual fue formulado el cargo primero.

Concluyó que *"(...) la SSPD equivoca la imputación basada en un error normativo al señalar que la empresa no entregó facturas provisionales según artículo 147 de la ley 142/94, cuando dicho artículo no versa sobre tal hecho, siendo el artículo real que regula la situación en confrontación, el 155 de la ley 142/94.*[2]*"*

3.3. Vulneración del derecho al debido proceso

Señaló la EAAB en su escrito de reposición que, en la presente actuación le fue vulnerado su derecho al debido proceso administrativo toda vez que, en su sentir, hubo una modificación fáctica de la imputación realizada en el pliego de cargos que dio inicio a la investigación. Lo anterior, indicó la empresa recurrente, en razón de que la sanción impuesta fue fundamentada en un acontecimiento referido al 11 de noviembre de 2014 que en ningún momento fue señalado en el Pliego de Cargos, y no pudo ser objeto de defensa y contradicción por parte de la empresa.

3.4. Petición de la empresa recurrente

Con base en los argumentos esbozados, la EAAB solicitó en su escrito de reposición que sea revocado el artículo primero de la Resolución Sancionatoria.

CUARTO. – Que, una vez revisados los argumentos expuestos por la Recurrente y de conformidad con el artículo 80 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante "CPACA"), este Despacho procederá a resolver el Recurso de Reposición interpuesto contra la Resolución Sancionatoria, en los siguientes términos:

4. Análisis del Despacho frente a los argumentos planteados por la Recurrente

El Despacho procederá a pronunciarse sobre los argumentos expuestos por la EAAB en su recurso de reposición, en los siguientes términos:

4.1. Respuesta al argumento relacionado con la caducidad de la facultad sancionatoria

Para dar respuesta a este argumento, expuesto por la empresa recurrente en su escrito de reposición, el Despacho traerá a colación, en primer lugar, el análisis desarrollado en la

[2] Escrito de reposición. Radicado 2017-529-099743-2 del 22/11/2017. Pág. 5.

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

Resolución Sancionatoria respecto del primer cargo imputado en la presente actuación administrativa y por el cual fue impuesta la sanción a la EAAB, al declararse un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

La presente actuación administrativa fue iniciada con ocasión de lo ordenado por el Tribunal Superior de Bogotá mediante fallo del 19 de marzo de 2014 al decidir, en segunda instancia, la acción de tutela instaurada por la usuaria en razón a reclamaciones y recursos presentados ante la EAAB por facturaciones comprendidas, inicialmente, entre marzo y octubre de 2013, y por no haberle expedido a la usuaria facturas provisionales para el pago de las sumas que no eran objeto de reclamación.

En consecuencia de lo anterior, la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante "Dirección de Investigaciones"), formuló a la EAAB Pliego de Cargos No. 20144400182991 del 01 de abril de 2014 incluyendo, entre otros, el siguiente cargo:

> *"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"*

Ahora bien, al efectuar este Despacho el estudio del cargo anteriormente mencionado, encontró de las pruebas aportadas al expediente correspondiente a la presente actuación administrativa, lo siguiente:

- La usuaria acreditó la solicitud a la EAAB de la expedición de facturas provisionales que incluyeran los valores que no eran objeto de sus reclamaciones, por 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[3].

- De otra parte, tanto de las facturas allegadas por la usuaria como por la empresa a la presente actuación administrativa, el Despacho encontró que la EAAB había expedido facturas bimensuales por los periodos de: (i) enero 5 a marzo 6 de 2013; (ii) marzo 7 a mayo 4 de 2013; (iii) mayo 5 a julio 4 de 2013; (iv) julio 5 a septiembre 2 de 2013; y (v) septiembre 3 a octubre 31 de 2013[4].

- Ahora bien, de las pruebas allegadas por a la presente actuación, obrantes en el expediente y puestas en conocimiento de la empresa recurrente, el Despacho encontró que la usuaria, con posterioridad a octubre de 2013, siguió presentando reclamaciones ante la EAAB y solicitando la expedición de facturas provisionales que no incluyeran los valores objeto de reclamación; así, se encontraron reclamaciones de junio y agosto de 2014, así como una del 4 de septiembre de 2014 en la que la usuaria, con ocasión del referido fallo de tutela en virtud del cual se dio apertura a la presente investigación, 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[5].

- El Despacho encontró igualmente que la usuaria interpuso el 4 de septiembre de 2013, recurso de apelación relacionado con su reclamación ante la EAAB por la factura correspondiente al periodo de entre el 5 de mayo al 4 de julio de 2013; este recurso fue resuelto por la Dirección Territorial Centro de la SSPD mediante resolución No. 20148140163275 del 16 de octubre de 2014, documento obrante en el

[3]Resolución Sancionatoria Págs. 8-9

[4]Resolución Sancionatoria Págs. 9-13

[5]Resolución Sancionatoria Pág. 15

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

expediente de la presente actuación, y en el que ordenó a la empresa recurrente re-liquidar la factura del periodo referido descontando los valores objeto de reclamación[6].

- Finalmente, obra también en el expediente el oficio No. S-2014-242584 del 11 de noviembre de 2014, expedido por la EAAB y dirigido a usuaria en el que la empresa le comunica a la usuaria que en cumplimiento de la resolución No. 20148140163275 del 16 de octubre de 2014 de la SSPD, procedió a descontar de la factura los valores que eran objeto de reclamación.

En relación con el recuento probatorio anteriormente expuesto, el Despacho en la Resolución Sancionatoria concluyó lo siguiente frente a la conducta de la EAAB en el caso objeto de la presente actuación:

- El Despacho precisó que ninguna de las facturas allegadas por la EAAB a la presente actuación, y con las que afirmó haber cumplido con lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, constituían 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.

- La anterior situación se presentó incluso con posterioridad al periodo comprendido entre septiembre y octubre de 2013, así como al fallo de tutela del 19 de marzo de 2014, por el cual se inició la presente actuación.

Ello fue demostrado mediante las reclamaciones presentadas por la usuaria ante la EAAB en junio, agosto y septiembre de 2014, así como mediante el trámite del recurso de reposición interpuesto por la usuaria el 4 de septiembre de 2013 y que fue decidido por la SSPD (Dirección Territorial Centro) mediante Resolución No. 20148140163275 del 16 de octubre de 2014.

- La EAAB únicamente corrigió la situación descrita a partir del 11 de noviembre de 2014, fecha del oficio No. S-2014-242584 mediante el cual la empresa informó a que, en cumplimiento de lo ordenado por la SSPD, procedió a descontar de las facturas correspondientes a la cuenta de la usuaria los valores objeto de sus reclamaciones.

- Teniendo en cuenta lo anterior, de conformidad con el análisis contenido en la Resolución Sancionatoria, el Despacho concluyó que la EAAB incurrió en un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, al no dar a conocer a la usuaria los valores que debía pagar por el consumo del servicio de acueducto, toda vez que en ningún momento expidió facturas provisionales en las que se descontaran los valores objeto de reclamación, infracción que finalizó el 11 de noviembre de 2014 con el oficio No. S-2014-242584 dirigido a la usuaria.

- De esta manera, al valorar la conducta de la empresa recurrente en el caso objeto de la presente actuación, el Despacho consideró en la Resolución Sancionatoria que la obligación contenida en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, de poner en conocimiento las facturas de servicios públicos a los usuarios para determinar el valor de los servicios provistos en virtud del contrato de servicios públicos[7], se extiende a aquellos casos en

---

[6] Artículo primero Resolución No. SSPD- 20148140163275 del 16 de octubre de 2014

[7] Ley 142 de 1994. *"**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.

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

que los usuarios presentan reclamaciones o recursos, teniendo el deber la empresa de descontar los valores que son objeto de controversia.

De acuerdo con lo anterior, partiendo del análisis y valoración realizados por el Despacho en la Resolución Sancionatoria, la conducta de la empresa recurrente por la que se declaró el incumplimiento del artículo 147 de la Ley 142 de 1994 y, en consecuencia, le fue impuesta una sanción administrativa, finalizó el 11 de noviembre de 2014. Es decir, que el término de tres (3) años de caducidad de la facultad sancionatoria establecido en el artículo 52 del CPACA[8], vencía el 14 de noviembre de 2017 y no el 19 de marzo de 2017, contrario a lo afirmado por la EAAB en su escrito de reposición.

Ahora bien, este Despacho procederá a revaluar el análisis de la conducta desplegada por la EAAB en el caso objeto de la presente actuación administrativa, a la luz de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 al dar respuesta al argumento de la empresa recurrente relacionado con un error en la imputación del cargo primero y por el cual fue impuesta la sanción.

4.2. Respuesta al argumento relacionado con el *"error en la imputación del cargo primero"*.

Señaló la empresa recurrente en su escrito de reposición, que en la presente actuación administrativa se presentó un error en la imputación del cargo primero, relacionado con el presunto incumplimiento del artículo 147 de la Ley 142 de 1994, toda vez que los hechos respecto de los cuales fue formulado el cargo se encuadrarían dentro de lo establecido en el artículo 155 de la citada Ley.

Sobre el particular, el Despacho considera procedente revocar la sanción impuesta a la EAAB mediante la Resolución Sancionatoria, por las siguientes razones:

El artículo 147 de la Ley 142 de 1994, establece lo siguiente:

*"**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.

<Inciso CONDICIONALMENTE exequible> 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.

PARÁGRAFO. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de

---

<Inciso CONDICIONALMENTE exequible> 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.

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

[8]CPACA "***ARTÍCULO 52. CADUCIDAD DE LA FACULTAD SANCIONATORIA.** Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la facultad que tienen las autoridades para imponer sanciones caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado. Dicho acto sancionatorio es diferente de los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. Si los recursos no se deciden en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver.*

(...)" (Subrayado fuera de texto)

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

saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado". (Subrayado fuera de texto)

En la presente actuación administrativa fue formulado el cargo primero, y por el cual fue impuesta una sanción a la EAAB, mediante Pliego de Cargos No. 20144400182991 del 01 de abril de 2014, en los siguientes términos:

"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*** (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Ahora bien, de acuerdo con el análisis e interpretación contenidos en la Resolución Sancionatoria, el Despacho encontró que en el presente caso la EAAB incurrió en el incumplimiento endilgado, en razón de que no dio a conocer a la usuaria los valores que debía pagar por el consumo del servicio de acueducto, toda vez que en ningún momento expidió facturas provisionales en las que se descontaran los valores objeto de sus reclamaciones y recursos frente a las facturaciones comprendidas entre marzo de 2013 y octubre de 2013, valoración que también fue realizada por la Dirección de Investigaciones al momento de formular el pliego de cargos que dio inicio a la presente actuación[9].

De esta manera, al interpretar el contenido del artículo 147 de la Ley 142 de 1994 y al valorar la conducta de la empresa recurrente, tanto la Dirección de Investigaciones como el Despacho, en el Pliego de Cargos y la Resolución Sancionatoria respectivamente, consideraron que la obligación de poner en conocimiento las facturas de servicios públicos a los usuarios para determinar el valor de los servicios provistos en virtud del contrato de servicios públicos, se extiende a aquellos casos en que los usuarios presentan reclamaciones o recursos, teniendo el deber la empresa de expedir facturas provisionales en el que se descuenten los valores objeto de reclamación y que de no hacerlo estaría desconociendo lo preceptuado en el artículo que sirvió como fundamento a la formulación del primer cargo.

Frente a lo anterior el Despacho considera que, en sede de decisión del recurso de reposición interpuesto por la EAAB, debe revaluar la interpretación extensiva hecha al artículo 147 de la Ley 142 de 1994, toda vez que la norma se refiere a la obligación que tienen los prestadores de servicios públicos domiciliarios de comunicar o poner en conocimiento de los usuarios las facturas de servicios públicos, con los requisitos señalados en la misma norma, sin que en ella se regulen aquellas situaciones en que los suscriptores o usuarios presentan reclamaciones frente a la facturación, eventos que se encuentran contemplados en otras disposiciones tales como los artículos 152, 153, 154 y 155 de la misma Ley 142.

Sobre este punto, el Despacho encuentra pertinente traer a colación lo señalado por la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia, en cuanto a la obligación que existe en cabeza de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en los casos que los usuarios presenten reclamaciones o recursos, de expedir las facturas que reflejen los valores objeto de reclamación, obligación que se desprende de lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994[10].
Mediante concepto 505 de 2016, la Oficina Asesora Jurídica de la SSPD indicó lo siguiente:

"(...)

Con base en el contenido de la norma trascrita y los antecedentes jurisprudenciales de la misma, se procederá a atender cada una de sus preguntas:

---

[9]Pliego de Cargos No. 20144400182991 del 01 de abril de 2014. Págs. 2-4.

[10]***ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS.*** *Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

<Inciso CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE> Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

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

El artículo 155 de la Ley 142 de 1994 es de naturaleza procedimental ¿En estas condiciones su incumplimiento vulnera el debido proceso y por ende puede ser objeto de la acción de tutela?

De no ser así, ¿cómo podemos los usuarios hacerla cumplir para ejercer el derecho a no tener que pagar las sumas reclamadas?

Respuesta.

En efecto, la norma establece los requisitos para la procedibilidad de la reclamación de la factura en lo que atañe al valor que debe pagar el usuario respecto de la factura que se encuentra reclamando bien sea que el valor reclamado corresponda parcial o totalmente al valor de la factura que se reclama.

En ese sentido, vulnerar lo dispuesto por la norma puede convertirse en un impedimento u obstáculo para el ejercicio del derecho de petición por parte del usuario y sería susceptible de ampararse por vía de tutela.

Puede o debe la SSPD,a través de sus Direcciones Territoriales, garantizar el derecho de los usuarios contemplado en esta norma? ¿De qué manera para solicitarlo?

Respuesta.

No. Como ya se señaló, el incumplimiento de la norma, obstaculiza o puede llegar a obstaculizar el ejercicio del derecho de petición del usuario, por lo que se configura como una posible violación al debido proceso.

En caso de presentarse, el usuario puede denunciar la ocurrencia de los hechos, pero su trámite como violación procedimental se surtiría ante la Superintendencia Delegada competente.

¿Mientras dura el procedimiento de reclamación, al usuario le toca acudir cada mes o en cada periodo de facturación a la prestadora para que expida una nueva factura con las sumas no reclamadas, o la empresa en cumplimiento de la norma debe expedirla automáticamente?

Respuesta.

No. ***Ante la reclamación de un valor frente al prestador, éste tiene la obligación de reflejar en adelante y hasta que se resuelva dicha reclamación en segunda instancia, los valores que están siendo objeto de la misma, de manera que si bien, obran dentro de la factura, no son exigibles hasta tanto se defina la controversia respecto de dichos valores****.*

(...)" (Subrayado y negrilla fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, la conducta en la que un prestador de servicios públicos domiciliarios, tras existir un trámite de reclamación o recurso iniciado por un usuario frente a la facturación, no expida las facturas que reflejen los valores objeto de reclamación, desconoce lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, hechas las aclaraciones anteriormente expuestas, el Despacho procederá a efectuar nuevamente un análisis de la conducta de la EAAB en el caso objeto de la presente actuación, con el fin de determinar si en ella se configuró un desconocimiento de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 y si, en consecuencia, incurrió en el incumplimiento imputado en el cargo primero de la presente investigación: *"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".*

De acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente, particularmente las facturas allegadas por la usuaria y por la empresa recurrente en sus escritos de descargos, alegatos y reposición, el Despacho encontró que efectivamente la empresa recurrente expidió y puso en conocimiento de la usuaria las facturas de servicios públicos, determinando el valor de los bienes y servicios objeto del contrato de servicios públicos, así:

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

- Factura No. -Período enero 5 a marzo 6 de 2013 $108.707 (Folio 38 del expediente)
- Factura No. Período marzo 7 a mayo 4 de 2013 $400.327 (Folio 39 del expediente)
- Factura No. -Período mayo 5 a julio 4 de 2013 $2.247.477 (Folio 40 del expediente)
- Factura No. Período julio 5 a septiembre 2 de 2013 $3.384.821(Folio 41 del expediente)
- Factura No. – Periodo octubre 2013 $194.897 (Folio 43 del expediente)
- Factura No. - Período septiembre 3 a octubre 31 de 2013 $1.330.984 (Folio 42 del expediente)

De acuerdo con lo anterior, y dando aplicación a lo preceptuado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, el Despacho encuentra que la EAAB no incurrió en una conducta violatoria de dicha norma, toda vez que por los periodos objeto de la presente actuación, la empresa recurrente puso en conocimiento de la usuaria las facturas de servicios públicos en cumplimiento del precepto citado.

Caso distinto es que la situación presentada entre la usuaria y la EAAB, se haya referido a la no expedición de facturas que reflejaran los valores objeto de reclamación, situación que se enmarca dentro de lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y que vino a ser corregida por la empresa el 11 de noviembre de 2014, por lo ya expuesto en el presente acto administrativo.

En consecuencia, tras este nuevo análisis efectuado por el Despacho en sede del recurso de reposición interpuesto por la EAAB, no se encuentra demostrado el cargo primero imputado en la presente actuación administrativa y por el cual fue impuesta una multa mediante la Resolución Sancionatoria, por lo que se procederá a revocar la sanción impuesta y a archivar la presente actuación administrativa.

4.3. Respuesta al argumento relacionado con la violación al debido proceso

Sobre este argumento, expuesto por la empresa recurrente en su escrito de reposición, el Despacho reitera que la sanción impuesta mediante la Resolución Sancionatoria, se fundamentó en un análisis y valoración con base en los cuales se declaró el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 por parte de la EAAB, entendiendo que dicha norma se extendía a aquellos casos en que los usuarios presentan reclamaciones o recursos, teniendo el deber la empresa de descontar los valores que son objeto de controversia. Así, el Despacho entendió que la conducta sancionada finalizó el 11 de noviembre de 2014, fecha en la cual la empresa comunicó a la usuaria que, en cumplimiento de lo ordenado por la SSPD, procedió a procedió a descontar de la factura los valores que eran objeto de reclamación.

Dentro del anterior contexto, el reproche de la empresa recurrente en su escrito de reposición es considerar que le fue vulnerado su derecho al debido proceso, en razón que la Resolución Sancionatoria tuvo fundamento en una prueba que no fue incluida en el Pliego de Cargos que dio inicio a la presente actuación, afirmando que con ello el Despacho incurrió en una *"Modificación fáctica de la imputación"*.

El Despacho no encuentra de recibo este argumento, por considerarlo carente de todo asidero jurídico en cuanto desconoce la esencia misma del periodo probatorio de las investigaciones

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

administrativas, el cual permite a la autoridad y a los investigados practicar y aportar las pruebas que se estimen convenientes para esclarecer o controvertir las conductas imputadas. Afirmar que las únicas pruebas que pueden mencionarse en la decisión final son únicamente aquellas mencionadas en el Pliego de Cargos, es creer que los periodos probatorios de las actuaciones administrativas o judiciales son etapas meramente decorativas, innecesarias e inútiles.

Al contrario, los esquemas procesales vigentes dan cuenta que en el proceso o actuación administrativa es dable hacer uso de cualquier prueba aportada en forma legal a la actuación administrativa o judicial, por cualquiera de los sujetos procesales, en virtud, incluso, de los principios de legalidad y de comunidad de la prueba.

Ahora bien, el Despacho encuentra preciso reiterar que, en la presente actuación administrativa y contrario a lo afirmado por la empresa recurrente, a esta se le han otorgado todas las garantías correspondientes al debido proceso, concediéndole a la EAAB la oportunidad de participar activamente durante toda la instrucción, haciendo uso de todas las instancias procesales correspondientes para pronunciarse respecto de los cargos endilgados, presentando escrito de descargos[11], posteriormente teniendo la oportunidad de pronunciarse frente a las pruebas decretadas, practicadas y aportadas al expediente al darse traslado de las mismas, y finalmente presentando su escritos de alegatos de conclusión y recurso de reposición, este último objeto de análisis en el presente acto administrativo.

Ahora bien, el Despacho reitera que procederá a revocar la sanción impuesta a la EAAB, por las razones expuestas en el punto **4.2** de la presente resolución.

En mérito de lo expuesto, el Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO – REVOCAR el **ARTÍCULO PRIMERO** de la Resolución **20174400213435** del **2017-10-31**, proferida por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO – ARCHIVAR la presente actuación administrativa, identificada con el expediente No. 2014440350600006E, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO - INCORPORAR al expediente, en su valor legal, los documentos aportados por la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P**, y relacionados en el radicado No. 20175290997432 del 22 de noviembre de 2017.

ARTÍCULO CUARTO – RECONOCER personería a la Doctora **SANDRA MILENA RAMÍREZ BARRETO** como **APODERADA** de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P**, en virtud del poder a ella conferido y aportado con el radicado No. 20175290997432 del 22 de noviembre de 2017.

ARTÍCULO QUINTO - NOTIFICAR personalmente la presente Resolución a **MARÍA CAROLINA CASTILLO AGUILAR** en calidad de **GERENTE** 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 Piso 6,** del **BOGOTA - D.C.**, advirtiéndole que contra ésta no procede recurso alguno en la actuación administrativa, por encontrarse agotada.

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

---

[11] Radicado No. 20145290220202 el 2 de mayo de 2014.

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

ARTÍCULO SÉPTIMO - 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.

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

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

LILIANA GARCÍA VELÁSQUEZ
Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

Proyectó: Carlos Andrés Bernal Casas – Director de Investigaciones AAA
Radicó: ATORRESA

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