

ACTA No. 03 DE PAGO PARCIAL

CONTRATO No. 0063 DE FEBRERO DE 2020

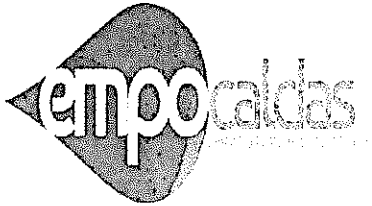
OBJETO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES "PARA ASESORAR "EMPOCALDAS S.A E.S.P." EN LA GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS; IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA PREOYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE CONTRATACION."

CONTRATISTA JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA.
C.C. No. 10.271.698 MANIZALES

VALOR DEL ACTA \$4.827.917,00

CONTROL FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	53.107.087
ACTA PARCIAL No. 03	4.827.917
SALDO POR PAGAR	33.795.419

En Manizales (Caldas) a los Treinta y un (31) días del mes de Agosto de 2020, se reunieron: **Dr. FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ**, Secretario Jurídico de EMPOCADAS S.A. E.S.P. con el contratista **JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**, con el fin de tramitar el pago del **Acta parcial Nro. 03** del Contrato No. **0063** de Febrero de 2020, de las actividades desarrolladas durante el periodo del mes de Mayo de 2020.



VALOR CORRESPONDIENTE DE LA PRESENTE ACTA DE PAGO PARCIAL
No. 03 / SON: CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTISIETE MIL
NOVECIENTOS DIECISIETE PESOS MCTE (\$4.827.917,00).

El supervisor del contrato certifica que el contratista cumplió con las obligaciones y actividades que desarrollan el objeto acordado.

No siendo otro el objeto de la presente acta, se firma por quienes intervienen en ella.

FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ
Secretario Jurídico

JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
Contratista

Simple

PAGOSIMPLE | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte 2020-08-04, 11:58:17 a. m. Tipo Planilla | Número Planilla 1030849688
 Período Cotización 202008 Período Servicio 202008

PAGADA 2020-08-04 11:46:42.0

I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA	Dirección	CL 54 #49 - 120
Documento	CC 10271698	Teléfono	434019
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE	Forma Presentación	ÚNICO
Tipo Persona	NATURAL	Departamento	ANTIOQUIA
Ciudad	MEDELLIN	Identificación	
Representante Legal			

II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 10271698	Residente	Residente	Exonerado	N	Apellidos y Nombres	MARQUEZ CASTAÑEDA JHON JAIRO	Código Ciudad - Departamento	5001000 - 05	Centro de Trabajo		Ubicación Laboral	ANTIOQUIA
Tipo Cotizante	57	04											

III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novedades	Pensión			Salud			Riesgos			Caja			Parafiscales		
	Código AFP	Tarifa AFP	Total AFP	Código EPS	Tarifa EPS	Total EPS	Código ARL	Tarifa ARL	Total ARL	Código CCF	Tarifa CCF	Total CCF	Código SENA	Tarifa SENA	Total SENA
	230301	16 %	\$ 272.000	EP8002	12.5 %	\$ 1.700.000	14-11	1,044 %	\$ 1.700.000	CCF04	2 %	\$ 1.700.000	0004	0 %	\$ 0.000
			\$ 272.000			\$ 1.700.000			\$ 1.700.000			\$ 1.700.000			\$ 0.000

IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
PORVENIR	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	SALUD TOTAL EPS	COMFAMA	SENA	ICBF	ESAP	MEN	\$ 536.300
\$ 272.000	\$ 0	\$ 0	\$ 17.800	\$ 34.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 536.300





F-GF-02
Versión 3
Agosto 2020

GESTION FINANCIERA

DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO
OBLIGADOS A FACTURAR

Nº
DMA 40

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS

NIT. 890.803.239-9

SECCIONAL MANIZALES CENTRO DE COSTOS 11202 MANIZALES APOYO ADMINISTRATIVO

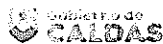
REGIMEN COMUN, GRAN CONTRIBUYENTE, AUTORRETENEDOR
OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN Nº 18764001898149 DESDE DMA1 HASTA DMA50.000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

CIUDAD Y FECHA:	Manizales, AGOSTO 31 DE 2020
NOMBRES Y APELLIDOS:	JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
CEDULA O NIT:	10.271.698
DIRECCION:	CR. 23 A. NRO. 74-238 Manizales TELEFONO 311 7629409

DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN	
Acta Parcial Nro. 03 Contrato de prestación de servicios Profesionales Nro. 063 de Febrero de 2020	

Nombre	JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA	SUBTOTAL:	\$ 4.827.917
Cedula	10.271.698	RETENCION RENTA:	\$ 0
		TOTAL A PAGAR:	\$ 4.827.917



Manizales, Agosto 31 de 2020

**EL SECRETARIO JURIDICO DE EMPOCALDAS S.A E.S.P EN CALIDAD DE
SUPERVISOR DEL CONTRATO No 0063 DE 2020**

CERTIFICA QUE:

El contratista **JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**, identificado con cedula de ciudadanía Nro. **10.271.698** de Manizales Caldas, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas en el informe que se reporta en el **Acta Parcial No. 03** del contrato No. **0063 de 2020** correspondiente al periodo del mes de **Mayo de 2020**.

Para constancia se firma a los Treinta y un (31) días del mes de Agosto de 2020.

FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ

Secretario Jurídico

JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
Contratista



Manizales, Agosto 31 de 2020

Doctor
WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
GERENTE GENERAL EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Manizales.

Ref. Informe actividades Contrato de Prestación de Servicios Profesionales Nro. 0063 de 2020 - Acta Parcial Nro. 03

Cordial saludo,

De manera atenta me permito informar al señor Gerente, las Actividades desarrolladas en cumplimiento de objeto contractual del contrato de prestación de Servicios Profesionales Nro. 0063 de 2020 cuyo objeto es: "ASESORAR EMPOCALDAS S.A. E.S.P." EN LA GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS; IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA PREOYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE CONTRATACION.", durante EL Periodo del mes de Mayo de 2020, de acuerdo con las obligaciones contractuales, así:

1. ACTIVIDADES DE ASESORIA

Se brinda acompañamiento as la Secretaría Jurídica en la realización de MATRIZ DOFA

Cuadro 1 DOFA EMPOCALDAS

2D/O/F/A?	Descripción	Componente
Debilidad	No existe un proceso articulado para atender PQR	Procesos
Debilidad	No se cuenta con una plataforma amigable que permita la comunicación interna agili y eficiente.	Tecnológico
Debilidad	Las solicitudes internas quedan al arbitrio de la voluntad del empleado o funcionario. No existe un proceso que incluya terminos para dar respuesta a las peticiones internas	Procesos
Debilidad	No se cuenta con personal suficiente que permita atender la carga laboral en forma oportuna (Jurídica, PQR's, Comercial, Operación y Mantenimiento)	Personal

Debilidad	Conflicto de intereses entre los miembros del sindicato. Por los trabajadores oficiales en fian hacia sus conquistas y reivindicaciones, por sobre los intereses de la Empresa.	Social
Debilidad	Conflicto entre las diferentes áreas frente a las funciones y tareas que deben realizar.	Procesos
Debilidad	Conflicto entre amigos del gobierno y oposición frente a la empresa con críticas y ataques	Político
Debilidad	Desactualización de datos frente a la identificación de usuarios y/o suscriptores	Procesos
Debilidad	Pérdida de cultura de pago con estímulos y exoneraciones a causa de la pandemia Covid-19	Social-Político-Económico
Debilidad	Alta rotación del personal que incide directamente en la no continuidad de los procesos	Procesos
Debilidad	Pérdida de la memoria Institucional	Personal
Debilidad	Herencias de Seguimiento, evaluación y control de los procesos es muy débil	Procesos
Debilidad	Carencia de políticas comerciales estructuradas	Políticas
Debilidad	Falta de gestión interna para buscar nuevos mercados que permitan un incremento de los ingresos.	Políticas
Debilidad	Resistencia de los usuarios a la aplicación de la metodología tarifaria	social
Debilidad	Alto Ingreso de agua no contabilizada.	Infraestructura
Debilidad	Baja reposición de redes de acueducto y alcantarillado	Infraestructura
Debilidad	Las autocríticas o críticas internas son consideradas como ataques personales.	procesos
Debilidad	La división de la empresa con los dos gerentes dejó como secuela unos subpoderes que poco a poco han ido desapareciendo pero falta.	Procesos
Debilidad	Filtración de la información de la alta dirección con la base trabajadora y actores externos.	Procesos-políticos
Oportunidad	Recepción de recursos públicos para pago del servicio de estratos 1 y 2 dentro del programa Mínimo Vital de Agua Potable que adelanta la Gobernación del Departamento.	Político
Oportunidad	Aumento del recaudo mediante la reposición de medidores	Infraestructura
Oportunidad	Posibilidad de prestar el Servicio Público de Aseo.	Infraestructura
Oportunidad	Integrar a niños y jóvenes en la defensa y protección de hidro cuencas	Social
Oportunidad	Relaciones y Convenios Interinstitucionales	Políticas
Oportunidad	Tecnologías emergentes	tecnológico
Oportunidad	Expansión y cobertura del servicio. Zona rural, otros departamentos, otros municipios.	Infraestructura
Oportunidad	Aumento de recaudo mediante la legalización de usuarios e instalación de medidores	Infraestructura
Oportunidad	Participar en concursos a nivel nacional, mundial y lograr reconocimientos.	Procesos
Oportunidad	Alianzas con empresas de características similares, retroalimentar experiencias.	Políticas

Cll. 54 Nro. 49-120 Centro Comercial El Cid, Medellín-Antioquia
email: l@hnmartinez_abogados@hotmail.com, l@hnmartinez_abogados@hotmail.com

Cll. 54 Nro. 49-120 Centro Comercial El Cid, Medellín-Antioquia
email: l@hnmartinez_abogados@hotmail.com, l@hnmartinez_abogados@hotmail.com

Fortaleza	Es la única Empresa que presta sus servicios en 23 municipios del Departamento de Caldas	infraestructura
Fortaleza	La calidad del agua que suministra la Empresa es óptima, según parámetros de la normatividad vigente	infraestructura
Fortaleza	Se encuentran actualizados algunos manuales y reglamentos internos	Procesos
Fortaleza	Se cuenta con el procedimiento de cobro por jurisdicción coactiva, que permite hacer efectivos los créditos sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria	Procesos
Fortaleza	Se tiene implementado el procedimiento de investigación por defraudación de fluidos, que permite eliminar trámites ante la justicia penal	Procesos
Fortaleza	Condiciones laborales adecuadas para funcionarios y trabajadores	personal
Fortaleza	Se cuenta con empleados, funcionarios y contratistas con amplio conocimiento técnico, financiero y jurídico	personal
Fortaleza	Existe una amplia participación de género dentro de la planta de personal	personal
Fortaleza	Infraestructura en crecimiento para el abastecimiento de los diferentes municipios	Infraestructura
Fortaleza	Se tiene implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Procesos
Fortaleza	Se brinda atención oportuna en los daños que se reportan por fallas en la prestación del servicio.	Procesos
Amenaza	Sanciones a la empresa por incumplimiento de informes	procesos
Amenaza	Sanciones a la Empresa por no dar respuesta oportuna a PQRS	procesos
Amenaza	Pérdida de información de los procesos	procesos
Amenaza	Normatividad emergente con ocasión de la Pandemia Covid-19	Político
Amenaza	Comportamiento y cultura de varias comunidades	social
Amenaza	Insuficiente transferencia y desarrollo tecnológico	Tecnológico
Amenaza	Efectos derivados de la pandemia Covid-19	social
Amenaza	Conexiones fraudulentas	procesos
Amenaza	Contaminación de hidro cuencas y consumo irracional de agua por parte de la comunidad	social-medio ambiente
Amenaza	Actos vandálicos, relacionados con el hurto de medidores	social
Amenaza	Actores sociales con intereses particulares.	social
Amenaza	Asentamiento Urbanos que generan intervención de redes sin control de la empresa (fraudes)	social
Amenaza	No pago de los Subsidios aplicados a los estratos 1, 2 y 3 por parte de algunas entidades territoriales	social
Amenaza	Informalidad en el uso de los servicios	Económico
Amenaza	Demandas contra la Empresa, especialmente por Responsabilidad Civil Extracontractual, Laborales	infraestructura procesos
Amenaza	El cobro de asesoría en muchas ocasiones es mayor al de acueducto y se suma al total de la factura. El usuario no diferencia los servicios o pólizas.	Económico
Amenaza		social

Cuadro 2. DOFA AREA

¿D/O/A?	Descripción	Componente
Debilidad	No existe transversalidad en los procesos	Procesos
Debilidad	No existe proceso articulado y reglamentado para dar trámite a las PQRS	Procesos
Debilidad	No existe procedimiento actualizado para la reclamación de siniestros de la empresa ante compañías de seguros.	Procesos
Debilidad	No existe espacio adecuado para el desarrollo de las actividades jurídicas.	Infraestructura
Debilidad	Cambio permanente de personas que laboran como contratistas, lo cual hace que se pierda la continuidad de los procesos	personal
Debilidad	No se envían los expedientes completos y en la oportunidad legal a la SSPD para resolver recursos.	Procesos
Debilidad	Carencia de personal de apoyo al profesional que adelanta los procesos de Cobro por Jurisdicción Coactiva e Investigación de Defraudación de Fluidos que haga seguimiento a cada proceso	personal
Debilidad	Falta de adecuación de los espacios físicos.	Infraestructura
Debilidad	Falta parqueaderos.	Infraestructura
Debilidad	Mal estado servicios sanitarios.	Infraestructura
Oportunidad	Implementar la Secretaría Jurídica como un área que articule las funciones y procesos jurídicos mediante la asignación de responsabilidades	procesos
Oportunidad	Plan de estímulos para retiro voluntario para prepensionables, retiro-social.	Personal.
Fortaleza	Se cuenta con funcionarios, empleados y contratistas con excelente preparación académica y profesionalismo	personal
Amenaza	Posibilidad de pérdida de procesos judiciales por cambio de profesionales que representan a la Empresa	económico- personal- procesos
Amenaza	Acaecimiento permanente de Silencios Administrativos Positivos por falta de respuesta oportuna a los usuarios y/o suscriptores	procesos

Amenaza	Posibilidad de sanciones pecunarias por parte de la SSPD por no responder PQR dentro de los términos legales	procesos- económicos
Amenaza	Demandas contra la Empresa por Responsabilidad Civil Extracontractual	procesos- económicos
Amenaza	Acciones de Tutela contra la Empresa	Proceso
Amenaza	Guardar silencio frente a eventuales amenazas para la empresa es la costumbre	Personal- procesos.

Cuadro 3 OBJETIVOS Y PROYECTOS

Tipo	Aplica para:	Descripción
Objetivo	Organización	Promover en la Empresa los principios de Eficiencia y Eficacia de todos los procesos que permitan la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las normas aplicables a las Empresas de Servicios Públicos.
Objetivo	Organización	Fortalecer la gestión óptima de los recursos humanos, tecnológicos y de comunicación.
Objetivo	Organización	Garantizar la implementación del Sistema de Gestión de la Empresa
Objetivo	Organización	Asegurar los ingresos mediante la gestión permanente de cobro que evite el aumento de cartera
Objetivo	Organización	Diseñar una oportunidad de negocio con la estrategia de incluir un nuevo servicio (Ases)
Objetivo	Organización	Actualizar la base de datos de los contratos de condiciones uniformes.
Objetivo	Área	Actualizar los manuales y procesos que rigen las actuaciones de la Empresa
Proyecto/Iniciativa	Organización	Ampliación de la infraestructura en la Sede Principal, que permita tener cada área separada y concentrada
Proyecto/Iniciativa	Área	Contratación de un profesional (de) derecho que brinde apoyo a los procesos de Cobro Coactivo y Defraudación de Fluidos
Proyecto/Iniciativa	Área	Contratar personal de apoyo al área de PQR's
Proyecto/Iniciativa	Área	
Proyecto/Iniciativa	Área	
Proyecto/Iniciativa	Área	

PROYECCION MODELOS DE AUTORIZACION PARA NOTIFICACION ELECTRONICA

Se presenta a Gerencia, para decisión, los modelos de autorización para Notificación electrónica a los usuarios y/o suscriptores de EMPOCALDASS.A. E.S.P., así:

AUTORIZACIÓN NOTIFICACION ELECTRONICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Respetado(a) Señor(a):

EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se encuentra promoviendo la POLITICA DE CERO PAPEL impulsada por el Gobierno Nacional a través de la directiva presidencial N° 04 del 3 de abril de 2012, la cual tiene como principio fundamental implementar en la función administrativa y pública, que toda actuación se realice con celeridad, economía y eficacia, utilizando la menor cantidad de papel posible. De igual manera, contribuiremos a la protección del medio ambiente.

En este sentido, y teniendo en cuenta que el proceso de notificación y comunicación de los actos administrativos establecidos en los artículos 56 al 67 de la Ley 1437 de 2011, genera un alto consumo de papel, dichos tramites serán realizados, a través de correo electrónico, remitiendo la citación, aviso, entre otros documentos, por medios electrónicos a efectos de comprometernos con la causa que promulga la política referida.

De acuerdo con lo anterior, y para realizar la notificación electrónica (artículo 67 CPACA) de los actos administrativos relacionados con DERECHOS DE PETICIÓN, RESOLUCIONES, ACTOS ADMINISTRATIVOS, expedidos por EMPOCALDAS S.A. E.S.P., solicitamos su aprobación para poder llevarla a cabo.

En caso de autorizar esta forma de notificación, le agradeceremos completar los siguientes datos:

NOMBRE: _____

CÉDULA: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

Si usted desea puede remitir la comunicación y autorización vía correo electrónico, a la dirección: per@empoaldas.com.co, señalando en el asunto "Autorización para notificación electrónica"

Cordialmente,

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
Gerente
EMPOCALDASS.A. E.S.P.

AUTORIZACIÓN NOTIFICACION POR CORREO ELECTRONICO

Para que EMPOCALDAS S.A. E.S.P. pueda generar el trámite de la notificación de los actos administrativos de carácter particular, vía electrónica, como usuario y/o suscriptor del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado, usted deberá registrar su dirección de correo electrónico y aceptar las condiciones relacionadas en el presente documento.

El Usuario y/o suscriptor, AUTORIZA a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para que todos los actos de carácter particular que se profieran, sean notificados electrónicamente, de acuerdo con lo previsto en TÍTULO III, CAPÍTULO IV, artículos 56 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

A partir de la fecha de suscripción de la presente autorización, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. queda facultada para remitir vía correo electrónico a la dirección incluida en el presente documento, todos los actos profieridos por la EMPRESA que deban ser objeto de notificación electrónica.

Para efectos de la aplicación del artículo 56 del CPACA, se entenderá que el Suscriptor y/o Usuario ha "accedido al acto" y, por ende, la notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que dicho Suscriptor y/o Usuario acceda al acto remitido por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. en el buzón de la dirección electrónica diligenciada en el presente documento.

Los términos procesales para todos los efectos empezarán a contarse a partir del día hábil siguiente de la notificación del acto correspondiente.

Vigencia de la autorización. La presente autorización tendrá efectos a partir de la suscripción de la misma hasta tanto el Usuario y/o Suscriptor del servicio, comunique a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Dicha comunicación deberá ser remitida a la Empresa con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles a la fecha a partir de la cual el Usuario y/o Suscriptor desee la cesación de la notificación de los actos por medios electrónicos.

Para la autorización, EL USUARIO se identificará con la información que registre a continuación:

Yo, _____ (nombre)
mayor de edad y vecino (a) del municipio de _____ N° _____
identificado (a) con (Tipo de documento) _____
domiciliado en la (Dirección) _____
con Código de Suscriptor Nro _____

Condiciones y términos de uso:

Por medio de la suscripción del presente documento el Usuario y/o Suscriptor autoriza a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. a realizar la notificación electrónica de todos los actos profieridos por la Empresa a la dirección electrónica:

Registre el correo elegido:

Aceptación de la autorización. Declaro haber leído, entendido y aceptado la totalidad de los términos y condiciones contenidos en el presente documento, sobre la notificación por medios electrónicos de todos los actos que profiera EMPOCALDAS S.A. E.S.P.; en prueba de lo cual lo suscribo a los _____ días del mes de _____ de 2020.

Firma: _____
C.C. Nro. _____

Si usted desea remitir la comunicación y autorización vía correo electrónico, a la dirección: por@empocondas.com.co, señalando en el asunto "Autorización para notificación electrónica"

Cordialmente,

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
Gerente
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Proyectó: John Jairo Marquez Castañeda
Aprobó: Andrés Felipe Tabo Arroyave, Secretario General
Fernando Hely Mejía Álvarez, Secretario Jurídico

2. PROCESOS SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Se da respuesta a Pliegos de cargos de procesos administrativos sancionatorios que adelanta la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS en contra de la Empresa, así:

ADRIANA VERGARA RUDAS

Manizales, mayo 11 de 2020

Doctora
BIBIANA GUERRERO PEÑARATE
Directora General Territorial
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Carrera 18 No. 84-35
Bogotá D.C.

REF. Procedimiento Administrativo Sancionatorio
Rad. 2019800420103023E

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ, identificado con documento Nro. 16.114.304 de Manizales-Caldas, quien obra en nombre y representación de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS EMPOCALDAS S.A. E.S.P., en su calidad de Gerente, debidamente facultado mediante Acta Nro. 363 del 13 de enero de 2020, inscrita el 15 de enero de 2020 bajo el número 00084286 del Libro IX, según Certificado de Existencia y representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales, de manera respetuosa y, encontrándose dentro del término que consagra el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, me dirijo a ustedes con el fin de presentar los ALEGATOS DE CONCLUSIÓN dentro del proceso de la referencia, los cuales fundamentado de la siguiente manera:

La Apertura de Investigación y Pliego de Cargos, tuvo su origen en la petición que presentara ante esa Superintendencia la señora ADRIANA VERGARA RUDAS a través de documento de fecha 16 de Mayo de 2019, donde solicita: *"se rebaje la tarifa conforme al promedio de mi consumo y Exijo que se rectifiquen mis últimos 5 periodos de facturación Cobrando lo que es justo. Consideren la fórmula tarifaria que está (sic) vulnerando los derechos*

fundamentales del pueblo...

Mediante Auto Nro. 20198000014616 del 4 de diciembre de 2019, la Directora Territorial da Apertura de Investigación y Pliego de Cargos en contra de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. por presuntamente haberse infringido lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994, el artículo 123 del decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del decreto 2223 de 1996.

En la respuesta al Pliego de Cargos, radicada ante la SSPD en el término legal, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. tuvo la oportunidad de presentar sus argumentos de defensa, los cuales se encaminaron a mostrar a la Entidad (SSPD) que, a la petición presentada por la señora ADRIANA VERGARA RUDAS, se le dio el trámite legal, propio de un derecho de petición.

Se adujo que, para el caso concreto, la respuesta a su petición fue dada por la Empresa el 12 de Junio de 2019, mediante oficio CO-2019-IE-0005967, notificado de manera personal a la usuaria el 18/06/2019. Al no estar conforme con la respuesta, la usuaria presenta Recurso de Reposición y, en subsidio, de Apelación. Mediante documento del 20 de junio de 2019, EMPOCALDAS S.A. E.S.P., resolvió el recurso de reposición, confirmando la decisión recurrida y concedió la Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, donde se radicó bajo el número 2019529103652 de fecha 30 de septiembre de 2019.

Es así como, con la finalidad de esclarecer los hechos y, en aplicación de los principios que orientan la actividad probatoria, como son, el de Conductancia, Procedencia y Pertinencia, la Dirección Territorial de Occidente de la SSPD, profirió Auto de Pruebas del 29 de noviembre de 2019, donde solicitó a la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que emitiera un concepto sobre la metodología tarifaria aplicada por la Empresa para facturar el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado prestado durante el periodo Enero-Mayo de 2019.

El Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, emite un concepto el 16 de diciembre de 2019, sobre la procedencia de la metodología

tarifaria aplicada por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para facturar el consumo del servicio de enero a mayo de 2019, en el siguiente sentido:

*... es puto verificar que la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P. aplico la metodología vigente, para el calculo de las tarifas de los servicios pùblicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, es decir, la Resolucion CRA 688 del 2014, modificada, adicionada y acota por la Resolucion CRA 735 del 2013, norma que debia ser aplicada por aquellos prestadores que, a 31 de diciembre de 2013, atendieran más de 5 DPO, domiciliarios.

Confirma lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la Resolucion CRA 271 de 2003, el tipo de prestación a realizarse. Cuidas atendida por la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P., hace parte del ambito de aplicacion de la Resolucion CRA 688 del 2014 y se encuentra dentro del régimen de libertad regulada, por lo tanto, las acciones de vigilancia contenidas a este Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de las cuales esta realizar el control tarifario, no implican que el prestador pueda empezar a aplicar las nuevas tarifas.

Con base en este concepto, la Directora Territorial de Occidente, mediante Resolución Nro. 2019830080405 del 20/12/2019, CONFIRMA la decisión de fecha 12 de junio de 2019, proferida por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. y notifica tanto a la Empresa, como a la Usuaría.

De acuerdo a lo expuesto en el escrito de descargos, es evidente que la DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL de la SSPD, dio Apertura de Investigación y Pliego de Cargos contra EMPOCALDAS S.A. E.S.P. sobre un asunto que se encontraba en trámite en la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, exactamente en el Despacho de la DIRECTORA TERRITORIAL DE OCCIDENTE, pendiente de ser resuelto el Recurso de Apelación, por lo que no podría endiligirse responsabilidad alguna al Prestador del Servicio, cuando en este caso, ha actuado bajo el marco de estricta legalidad.

Así las cosas, teniendo en cuenta que las pruebas aportadas en el escrito de Descargos, permiten mostrar a esa Dirección Territorial que en este caso particular concreto, nunca hubo vencimiento de términos para dar respuesta a la petición presentada por la señora ADRIANA VERGARA RUDAS el día 16 de mayo de 2019, solicitado de manera respetuosa que la decisión final, sea el ARCHIVO DEFINITIVO DE LA ACTUACION, máxime cuando, como se manifestó anteriormente, desde mucho antes de dar apertura a la investigación, EMPOCALDAS S.A. E.S.P., ya había dado respuesta a la peticionaria.

DIRECCIONES Y NOTIFICACIONES:

Cil. 54 Nro. 48-120 Centro Comercial El Cid, Medellín-Antioquia
email: administracion@obrasant.com ; informacion@obrasant.com

El suscrito recibirá Notificaciones en la Secretaría de su Despacho, o en la Carrera 23 No.75-82 Teléfonos números 8867080, y 8866966 - fax número 8867512 de la ciudad de Manizales.

Cordialmente,

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
Gerente

Proyectó: John Jairo Marquez Castañeda
Jefe Oficina PQR
Aprobó: Secretario General
Revisó: Secretario Jurídico
Jefe Departamento Comercial

MARIA ADIELA ORTIZ

Manizales, mayo 12 de 2020

Doctora
BIBIANA GUERRERO PEÑARATE
Directora General Territorial
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Carrera 18 No. 84-35
Bogotá D.C.

REF. Procedimiento Administrativo Sancionatorio
Rad. 2019800420102922E

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ, identificado con documento Nro. 16.114.304 de Manizales-Caldas, quien obra en nombre y representación de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS EMPOCALDAS S.A. E.S.P., en su calidad de Gerente, debidamente facultado mediante Acta Nro. 363 del 13 de enero de 2020, inscrita el 15 de enero de 2020 bajo el número 00084286 del Libro IX, según Certificado de Existencia y representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales, de manera respetuosa y encontrándose dentro del término que consagra el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, me dirijo a ustedes con el fin de presentar los ALEGATOS DE CONCLUSIÓN dentro del proceso de la referencia, los cuales fundamenta de la siguiente manera:

Cil. 54 Nro. 48-120 Centro Comercial El Cid, Medellín-Antioquia
email: administracion@obrasant.com ; informacion@obrasant.com

La Apertura de Investigación y Pliego de Cargos, tuvo su origen en la petición que presentara ante esa Superintendencia la señora MARIA ADIELA ORTIZ a través de documento de fecha 23 de abril de 2019, donde solicitó: "se revise (sic) el alza de la tarifa, investiguen las causas, y hagan los ajustes correspondientes, pues es una situación que pasa en todo el pueblo...".

Mediante Auto Nro. 20198000014806 del 4 de diciembre de 2019, la Dirección Territorial de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos en contra de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. por presuntamente haberse infringido lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994, el artículo 123 del decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del decreto 2223 de 1996.

En la respuesta al Pliego de Cargos, radicada ante la SSPD en el término legal, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. tuvo la oportunidad de presentar sus argumentos de defensa, los cuales se encaminaron a mostrar a la entidad que, si bien es cierto, no se dio respuesta oportuna a la petición presentada por la señora MARIA ADIELA ORTIZ, la misma si se surtió con fecha muy anterior a la apertura de la investigación, esto es, se notificó a la usuaria el día 31 de octubre de 2019.

Así mismo, se explica en el escrito de descargos, que para el caso concreto de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. la demora en la respuesta no solo a esta usuaria, sino a algunos otros suscriptores del servicio público de Acueducto y Alcantarillado, se presentó entre el período de Marzo-Junio de 2019, toda vez que para ese interregno, la Empresa estuvo sometida a un cúmulo exagerado y nunca antes visto, de peticiones que guardaban relación directa con el incremento del valor mensual del servicio, a causa de la aplicación de las Resoluciones 688 de 2014 y 735 de 2015 aplicables a las APS mayores a 5.000 suscriptores.

Es así como, junto con el documento de descargos, se enviaron pruebas, en las cuales se mostraba que para el caso del municipio de Belalcazar-Caldas, residencia de la usuaria MARIA ADIELA ORTIZ, se presentaron 209 reclamaciones a través de la página de la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios... lo cual, sumado a las peticiones que se presentaron por parte de los otros municipios en los cuales la Empresa presta sus servicios, ocasionó un trauma en el área de PQR, lo que obligó a contratar auxiliares administrativos que coadyuvaran a evacuar las respuestas

De acuerdo a lo suscitado en los meses señalados, puede establecerse que la Empresa se encontraba en una situación extraordinaria, que aunque adoptó todas las medidas administrativas y financieras por cuanto, como se manifestó anteriormente, fue necesario vincular temporalmente más personal para atender las peticiones de todos los municipios donde se aplicó la nueva estructura tarifaria, sumado al cambio masivo de medidores por avance tecnológico, y se aumento infraestructura tecnológica, no fue posible atender en su totalidad las peticiones, quejas y recursos presentados, pues la cantidad de actuaciones presentadas originó no contestar en tiempo, por lo tanto se considera que las mismas se encuentran con referencias a hechos catalogados o categorizados como de fuerza mayor o caso fortuito.

Ahora bien, obsérvese como dentro de la petición presentada por la usuaria MARIA ADIELA ORTIZ, solicita que "se revise (sic) el alza de la tarifa, investiguen las causas, y hagan los ajustes correspondientes, pues es una situación que pasa en todo el pueblo...". Allí la peticionaria está reconociendo explícitamente que el objeto de su reclamación no obedece a una razón particular entre ella y la empresa, sino que es un asunto generalizado en todo el municipio que, como ya se adujo, obedeció a la aplicación de la nueva estructura tarifaria.

Al ser un asunto generalizado y, a pesar de haberse obrado bajo el imperio de la estricta legalidad, la aplicación de la nueva estructura tarifaria ocasionó que, para el caso del municipio de Belalcazar, los usuarios se dirigieran al Gestor Digital designado por la SSPD quien, en lugar de explicarles cómo opera la aplicación de las normas en el marco tarifario, se dedicó a influenciar a los habitantes para que presentaran las peticiones a través de la herramienta tecnológica de la página WEB de la SSPD "Te Resuelto". lo que explica el exagerado incremento de peticiones exactamente similares que, entre otras cosas, fueron completamente infundadas y ajenas a la realidad.

Por tratarse de peticiones infundadas, cuyas pretensiones iban encaminadas a un reajuste del cargo fijo del servicio de Acueducto y Alcantarillado y que, por ende, influyen directamente en la obligación de pago, no es dable hablar de Silencio Administrativo Positivo, toda vez que, es la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios quien, mediante Circular No 5 de 2005, consideró que la aplicación del silencio administrativo positivo y por consecuencia la sanción al mismo no opera respecto de las obligaciones de pago, las cuales solamente pueden ser definidas por parte de un Juez de la República, por cuanto, la determinación de eximir del pago de cargos a favor del usuario, cobrados por parte de la empresa, implicaría una violación directa del artículo 34 de la ley 142, el cual establece:

"ARTICULO 34. - Prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas. Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia.

Se consideran restricciones indebidas a la competencia, entre otras, las siguientes:

34.1- El cobro de tarifas que no cubran los gastos de operación de un servicio;

34.2- La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa;

34.3. - Los acuerdos con otras empresas para repartirse cuotas o clases de servicios, o para establecer tarifas, creando restricciones de oferta o elevando las tarifas por encima de lo que ocurriría en condiciones de competencia;

34.4. - Cualquier clase de acuerdo con eventuales opositores o competidores durante el trámite de cualquier acto o contrato en el que deba haber citaciones al público o a eventuales competidores, y que tenga como propósito o como efecto modificar el resultado que se habría obtenido en plena competencia;

34.5. - Las que describe el Título V del Libro I del Decreto 410 de 1971

(Código de Comercio) sobre competencia desleal;

34.6. - El abuso de la posición dominante al que se refiere el artículo 133 de esta ley, cualquiera que sea la otra parte contratante y en cualquier clase de contratos". (Subrayados fuera de texto).

De lo anterior se deduce con absoluta claridad que cuando la Entidad (SSPD) reconoce doctrinariamente que no se puede eximir de obligaciones legales de pago a los usuarios en virtud del silencio administrativo positivo, puesto que sería un acto que atenta directamente a las normas que afectan la competencia, para el caso concreto no se puede establecer un silencio administrativo positivo, por lo que no se configuraría típicamente una falta objeto de reproche, menos aún, cuando se ha demostrado la ocurrencia de una causal eximente de responsabilidad, como sería la fuerza mayor o caso fortuito, dada la complejidad administrativa que presentó la Empresa durante los referidos meses

Así las cosas, teniendo en cuenta que las pruebas aportadas permilen mostrar a esa Dirección Territorial que la falta de respuesta oportuna a la petición presentada por la señora MARIA ADIELA ORTIZ, obedeció a causas que configuraron hechos de Fuerza mayor o caso Fortuito, solicito de manera respetuosa que la decisión final, sea el ARCHIVO DEFINITIVO DE LA ACTUACION, máxime cuando, como se manifestó anteriormente, desde mucho antes de dar apertura a la Investigación, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. dio respuesta a la peticionaria.

DIRECCIONES Y NOTIFICACIONES:

El suscrito recibirá Notificaciones en la Secretaría de su Despacho, o en la Carrera 23 No. 75-82 Teléfonos números 8867080, y 8866966 - fax número 8867512 de la ciudad de Manizales.

Cordialmente,

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
Gerente

Proyecto: John Jairo Marquez Castañeda
johnc@emppkj

Aprobado: Secretario General

Revisó: Secretario Jurídico
Jefe Departamento Comercial

MARINA ARBOLEDA DE FLOREZ

Manizales, mayo 11 de 2020

Doctora
BIBIANA GUERRERO PEÑARATE
Directora General Territorial
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Carrera 18 No. 84-35
Bogotá D.C.

REF. Procedimiento Administrativo Sancionatorio
Rad. 2019800420103022E

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ, identificado con documento Nro. 16.114.304 de Manizales-Caldas, quien obra en nombre y representación de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS EMPOCALDAS S.A. E.S.P., en su calidad de Gerente, debidamente facultado mediante Acta Nro. 363 del 13 de enero de 2020, inscrita el 15 de enero de 2020 bajo el número 00084286 del Libro IX, según Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales, de manera respetuosa y, encontrándome dentro del término que consagra el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, me dirijo a usted con el fin de presentar los ALEGATOS DE CONCLUSIÓN dentro del proceso de la referencia, los cuales fundamentado de la siguiente manera:

La Apertura de investigación y Pliego de Cargos, tuvo su origen en la petición que presentara ante esa Superintendencia la señora MARINA ARBOLEDA DE FLOREZ a través de documento de fecha 14 de Junio de 2019, donde pide que se investigue a la Empresa por la presunta ocurrencia de Silencio Administrativo Positivo, según petición que efectuara el 15 de mayo de 2019 donde solicitó: "...Exijo que se haga una lectura real del contador pues nunca rebajo (sic) el servicio, todo lo contrario, y se rectifiquen mis últimos 5 períodos de facturación haciendo el promedio correcto de mi

consumo real

Mediante Auto Nro. 20198000014606 del 4 de diciembre de 2019, la Directora General Territorial de la SSPD, da Apertura de Investigación y Pliego de Cargos en contra de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., por presuntamente haberse infringido lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994, el artículo 123 del decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del decreto 2223 de 1996.

En la respuesta al Pliego de Cargos, radicada ante la SSPD en el término legal, EMPOCALDAS S.A. E.S.P., tuvo la oportunidad de presentar sus argumentos de defensa, los cuales se encaminaron a mostrar a esa Superintendencia que, si bien es cierto, no se dio respuesta oportuna a la petición presentada por la señora MARINA ARBOLEDA DE FLOREZ, la misma si se surtió con fecha muy anterior a la Apertura de la Investigación, esto es, se notificó a la usuaria el día 8 de noviembre de 2019, en el siguiente sentido:

Sobre el particular se le dio respuesta a la señora MARINA ARBOLEDA DE FLOREZ mediante la comunicación CO-2019-HE-0001207 del 8 de noviembre de 2019, iniciándole:

Que fue efectuado la revisión del historial de su facturación, se encontró que en los años anteriores (2018) consumió un promedio de 12 m³ de agua y en el último año (2019) tiene un promedio de 9 m³ de agua, por lo que se le recomendó adoptar prácticas de ahorro del servicio

Así mismo se le refirió que los incrementos que se han aplicado para la vigencia del año 2019 han sido con sustento en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, al establecer que durante el período de vigencia de cada fórmula las empresas podrán actualizar las tarifas

que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen

Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que correspondiera, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un ítem por ciento (1%) en alguno de los índices de precios que conforma la fórmula. Cada vez que las empresas de servicios públicos requieran los trámites, deberán demostrar los aumentos razonables de los Servicios Públicos y a la comisión respectiva. Deberán demostrar los aumentos, por una vez, en un período que oscile en los municipios en donde se presta el servicio o en uno de sus entes territoriales.

Adicionalmente, le indica que la EMPOCALDAS S.A. E.S.P. no utiliza su autonomía, su autonomía financiera o el análisis de la capacidad de sus usuarios para pagar tarifas o tarifas por las fórmulas. EMPOCALDAS es una empresa regulada por las diferentes entidades de control que debe definir sus tarifas como lo establece la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, la cual ha decidido que las variables no se tengan en cuenta y que por lo tanto no tiene la potestad de aprobar o modificar las fórmulas tarifarias, como tampoco tiene la posibilidad de corregir las facturas en razón a que las mismas se encuentran debidamente liquidadas.

Cll. 54 Nro. 49-120 Centro Comercial El Cid, Medellín-Antioquia
email: igbmanizales_abogados@hotmail.com ; igbmanizales@hotmail.com

Cll. 54 Nro. 49-120 Centro Comercial El Cid, Medellín-Antioquia
email: igbmanizales_abogados@hotmail.com ; igbmanizales@hotmail.com

De acuerdo a la respectiva diligencia por la Empresa con su incremento, así mismo que no registro ningún otro incidente de la Empresa, la fecha de su petición, se celebró 3 meses de anticipación a que no se encontró desviaciones significativas que den alerta de incidencias al inmueble. Sin embargo, es el cronograma la práctica de abtara y eficiente del agua.

De otro lado, se imparte traer a colación, que la Empresa, en cumplimiento de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, realizó un estudio de consumo de agua en la finca, que dio como resultado un incremento de consumo de agua de cuarenta (40) meses, el cual fue corroborado por la Junta de Usuarios de la Empresa, llegando a tener final en el mes de agosto de 2015. En consecuencia, con las afirmaciones de la pastorela, en el momento de la formulación de la petición, se encontraba la situación establecida que a misma manera se debe expresar que dichas tarifas son de obligatorio cumplimiento so pena de incurrir en sanciones, y por tal motivo se puede estar reflejando el incremento en el valor de la factura y en razón a ello, no se procedió a la corrección de la factura por cuanto la misma se encuentra liquidada adecuadamente.

Así mismo, se explica en el escrito de descargos, que para el caso concreto de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., la demora en la respuesta no solo a esta usuaria, sino a algunos otros suscriptores del servicio público de Acueducto y Alcantarillado, se presentó entre el periodo de Marzo-Junio de 2019, toda vez que para ese interregno, la Empresa estuvo sometida a un cúmulo exagerado y nunca antes visto, de peticiones que guardaban relación directa con el incremento del valor mensual del servicio, a causa de la aplicación de las Resoluciones 688 de 2014 y 735 de 2015 aplicables a las APS mayores a 5.000 suscriptores.

Es así como, junto con el documento de descargos, se enviaron pruebas, en las cuales se mostraba que para el caso del municipio de Belalcázar-Caldas, residencia de la usuaria MARINA ARBOLEDA DE FLOREZ, se presentaron 209 reclamaciones a través de la página de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, lo cual, sumado a las peticiones que se presentaron por parte de los otros municipios en los cuales la Empresa presta sus servicios, ocasionó traumatismo en el área de PQR, lo que obligó a contratar auxiliares administrativos que coadyuvaran a evacuar las respuestas.

De acuerdo a lo suscitado en los meses señalados, puede establecerse que la Empresa se encontraba en una situación extraordinaria, que aunque adoptó todas las medidas administrativas y financieras por cuanto, como se manifestó anteriormente, fue necesario vincular temporalmente más personal para atender las peticiones de todos los municipios donde se aplicó la nueva estructura tarifaria, sumado al cambio masivo de medidores por avance tecnológico, y el aumento de infraestructura

tecnológica, no fue posible atender en su totalidad las peticiones, quejas y recursos presentados, pues la cantidad de actuaciones presentadas originó no contestar en tiempo, por lo tanto se considera que las mismas se encuentran con referencias a hechos catalogados o categorizados como de fuerza mayor o caso fortuito.

Al ser un asunto generalizado y, a pesar de haberse obrado bajo el imperio de la estricta legalidad, la aplicación de la nueva estructura tarifaria ocasionó que, para el caso del municipio de Belalcázar, los usuarios se dirigieran al Gestor Digital designado por la SSPD quien, en lugar de explicarles cómo opera la aplicación de las normas en el marco tarifario, se dedicó a influenciar a los habitantes para que presentaran las peticiones a través de la herramienta tecnológica de la página WEB de la SSPD "Te Resolvivo", lo que explica el exagerado incremento de peticiones exactamente similares que, entre otras cosas, fueron completamente infundadas y ajenas a la realidad.

Para el caso concreto y por tratarse de una petición infundada, cuyas pretensiones iban encaminadas a un reajuste del cargo fijo del servicio de Acueducto y Alcantarillado y que, por ende, influyen directamente en la obligación de pago, no es dable hablar de Silencio Administrativo Positivo, toda vez que, es la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios quien, mediante Circular No 5 de 2005, consideró que la aplicación del silencio administrativo positivo y por consecuencia la sanción al mismo no opera respecto de las obligaciones de pago, las cuales solamente pueden ser definidas por parte de un Juez de la República, por cuanto, la determinación de eximir del pago de cargos a favor del usuario, cobrados por parte de la empresa, implicaría una violación directa del artículo 34 de la ley 142, el cual establece:

"ARTICULO 34. - Prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas. Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida

la competencia.
Se consideran restricciones indebidas a la competencia, entre otras, las siguientes:

34.1.- El cobro de tarifas que no cubran los gastos de operación de un servicio;

34.2.- La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo de servicios adicionales a los que contempla la tarifa;

34.3. - Los acuerdos con otras empresas para repartirse cuotas o clases de servicios, o para establecer tarifas, creando restricciones de oferta o elevando las tarifas por encima de lo que ocurriría en condiciones de competencia;

34.4. - Cualquier clase de acuerdo con eventuales opositores o competidores durante el trámite de cualquier acto o contrato en el que deba haber citaciones al público o a eventuales competidores, y que tenga como propósito o como efecto modificar el resultado que se habría obtenido en plena competencia;

34.5. - Las que describe el Título V del Libro I del Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio) sobre competencia desleal;

34.6. - El abuso de la posición dominante al que se refiere el artículo 133 de esta ley, cualquiera que sea la otra parte contratante y en cualquier clase de contratos". (Subrayados fuera de texto).

De lo anterior se deduce con absoluta claridad que cuando la Entidad (SSPD) reconoce doctrinariamente que no se pueda eximir de obligaciones legales de pago a los usuarios en virtud del silencio administrativo positivo, puesto que sería un acto que atenta directamente a las normas que afectan la competencia, para el caso concreto no se pueda establecer un silencio administrativo positivo, por lo que no se configuraría típicamente una falta objeto de reproche, menos aún, cuando se ha demostrado la ocurrencia de una causal eximente de responsabilidad, como sería la fuerza mayor o caso fortuito, dada la complejidad administrativa que presentó la Empresa durante los referidos meses.

Así las cosas, teniendo en cuenta que las pruebas aportadas permiten mostrar a esa Dirección General Territorial que la falta de respuesta oportuna a la petición presentada por la señora MARINA ARSOLEDA DE FLOREZ, obedeció a causas que configuraron hechos de fuerza mayor o caso fortuito,

solicitud de manera respetuosa que la decisión final sea el ARCHIVO DEFINITIVO DE LA ACTUACION, máxime cuando, como se manifestó anteriormente, desde mucho antes de dar apertura a la investigación, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. dio respuesta a la peticionaria.

DIRECCIONES Y NOTIFICACIONES

El suscrito recibirá Notificaciones en la Secretaría de su Despacho, o en la Carrera 23 No. 75-82 Teléfonos números 8867080, y 8866966 - fax número 8867512 de la ciudad de Mantzales.

Cordialmente,

WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ
Gerente

Proyectó: John Jairo Márquez Castañeda
Jefe Oficina PCR

Aprobó: Secretario General

Revisó: Secretario Jurídico
Jefe Departamento Comercial

Atentamente,

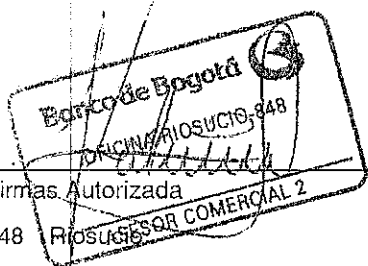
JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
C.C. 10.271.698 de MZLs.

El BANCO DE BOGOTÁ a solicitud del interesado informa que MARQUEZ CASTANEDA JHON JAIRO identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número 10271698 está vinculado con el BANCO DE BOGOTÁ a través de los siguientes productos financieros:

- Cuenta Corriente No. ***** //
- Cuenta de Ahorros No. 848036653 abierta desde el 06/04/11
- Créditos hasta por valor de \$ 0.00

CONCEPTO: CUENTA ACTIVA CON BUEN MANEJO

Se expide en RIOSUCIO el día 03 del mes de Octubre del año 2012 con destino a A QUIEN CORRESPONDA


Firmas Autorizada
848 RIOSUCIO COMERCIAL 2

ESTA INFORMACION ES CONFIDENCIAL Y SE SUMINISTRA SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR PARTE DEL BANCO

