SEÑORES:
PROPIETARIOS Y/O RESIDENTES DE LA CORPOREIDAD SOLSTICIO ETAPA 07 PH

Ref. INFORMES GESTIÓN REALIZA FRENTE AL TEMA CON EL ACUEDUCTO

Cordial Saludo Copropietario,

Desde la Administración del **SOLSTICIO ETAPA 07 PH,** nos dirigimos antes ustedes respetuosamente, para realiza aclaración de la gestión y trazabilidad de las acciones realizadas frente a la problemática con el **ACUEDUCTO** desde el año 2022 hasta la actualidad, sustentándolo con lo siguiente:

- En el año 2022 se presentó un alto consumo de agua por un valor de **$70.000.000 MILLONES DE PESOS** aproximadamente, notificado en el mes mayo del 2022 con la factura **N12399040**, para ese entonces estando como administrador del conjunto **SOLSTICIO ETAPA 07 PH el señor CLAUDIO ESCANDÓN**, a razón de la salida de la administración del señor **CLAUDIO ESCANDÓN,** como administrador el señor **MAURO DIAZ, evidenciando la anomalía de la factura** solicita **UNAS PRUEBAS DE LABORATORIO AL MEDIDOR DE AGUA**, dando como **QUE NO ERA EL PROBLEMA DEL ACUEDUCTO** sino era del conjunto, por esa razón se solicitó a la empresa **FIRE CONTROL** realizar **PRUEBAS DE FUGA DE ESCAPE EN LAS BOMBAS O EN LA RED CONTRA INCENDIO**, donde se comprobó que realmente **SI HABÍAN FUGAS EN LA TORRE 4 Y 7 DE LA COPROPIEDAD**, así mismo, dio de inmediato se dio solución a esa fuga y el **SEÑOR MAURO DIAZ** como administrador, realizo la gestión de solicitar **DESCUENTO SOBRE LA FACTURA EN LA FACTURA DEL ACUEDUCTO** asistiendo a la **ZONA 3** que nos corresponde **A LA LOCALIDAD DE FONTIBON**, donde se logró un **DESCUENTO DEL 50%,** a razón de lo anterior se realizó **ASAMBLEA EXTRAORDINARIA SOLICITANDO QUE SE ACUDIERA AL FONDO DE IMPREVISTOS PARA REALIZAR PAGO DE LA FACTURA ADEUDADA AL ACUEDUCTO,** ya que se necesitaba pagar esa factura lo más pronto posible, dentro del desarrollo de la asamblea se explicó el motivo del alto consumo allí se autorizó sacar del fondo de imprevisto un valor por **$ 25.000.0000 MILLONES DE PESOS** y que lo otro se sacaba del presupuesto 2023.
- El 29 de junio de 2023 el señor **MAURO DIAZ,** realiza el acuerdo de la factura de **LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**, cancelando un valor de **$ 25.000.000 MILLONES DE PESOS (dinero del fondo de imprevistos),** en ese momento se acordó un plazo de **7 CUOTAS** por un valor de **$36.158.670 DE PESOS**, del cual no se presenta **SALDO PENDIENTE POR CANCELAR**, donde quedaron las cuotas así:

- $ 1.882.667
- $ 2.008.255
- $ 16.113
- $ 2.145.303

- $ 2.047.247
- $ 3.987.593

Total: 37.087.178

Realizando el pago total de la cuenta en el mes de diciembre de 2023.

- Por razón de la situación de la fugas el señor **MAURO DIAZ** junto con el **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2023 -2024, se realiza** afectación la póliza del conjunto que se tiene con **(AXA COLPATRIA),** en acompañamiento de la **EMPRESA FIRE CONTROL** y el señor corredor de la póliza, en el año 2024 en el mes de marzo el conjunto recibió **$ 26.000.000 MILLONES DE PESOS APROXIMADAMENTE,** los cuales se relacionaron en la **ASAMBLEA DE 2024**, donde se manifestó lo siguiente: ***" que ese dinero se iba a utilizar para arreglos de las mismas bombas (flautas, sellos mecánicos, calibración entre otros arreglos"***

- En el año 2024 en el mes de **FEBRERO** notifican nueva factura del **ACUEDUCTO** a la misma cuenta No. **N12399040** por motivo de un alto consumo, donde de inmediato el **SEÑOR MAURO DIAZ**, se dirigió a la **ZONA 3** de la **LOCALIDAD DE FONTIBÓN**, donde se solicita visita al predio para que se mirar de donde se justifica el alto consumo de agua o es responsabilidad del acueducto; como resultado el 02 de febrero del 2024 acueducto emite comunicado informado se iba a llevar a cabo la visita al conjunto y que el consumo queda en estudio por un valor de **$ 46.164.244 PESOS.**

- Por razón del retiro del **SEÑOR MAURO DIAZ** como administrador del conjunto **SOLSTICIO ETAPA 07 PH,** entrega a la administradora la señora **DORIS GÓMEZ POVEDA,** para el mes de marzo y su faculta de representante legal el día 01 de 2024 la señora **DORIS GÓMEZ POVEDA,** se acerca a Corferias atención **AL CLIENTE Y RECLAMA** por alto consumo en periodo del **01.12.2023 - 30.01.2024**, donde el medidor de la red contra incendios y no genera consumo; se creyó que el acueducto **NO REALIZO** respuesta frente a la solicitud realizada por la señora **DORIS GÓMEZ POVEDA,** pero al momento de la instauración de la queja suministra el correo personal y no el del conjunto, por esa razón realizan notificación al correo personal; y por razón que la señora **DORIS GÓMEZ POVEDA,** entregan su puesto como administradora y le notifican a ella respuesta de la queja interpuesta ante el acueducto, debido a esta situación el conjunto y también a que copropietario se acercaron al acueducto, tomaron de manera abusiva el derecho de presentar un recurso de reposición, sin debida sustentación, y sin notificar al conjunto, dando la pérdida del derecho a realizar el uso del recursos de la reposición para una debida replica.
- Para el mes de marzo del 2024 recibe el señor **JOSE PEDRO MARTIN** como administrador del conjunto **SOLSTICIO ETAPA 07 PH,** debido a la problemática del **ACUEDUCTO** se dirigió junto con el anterior administrador el señor **MAURO DIAZ**, a la Zona 3 correspondiente de la localidad de Fontibón para a hablar con los funcionarios que ya tenían conocimiento del caso, y les comentaron lo sucedido con la señora **DORIS GÓMEZ POVEDA**, donde se les comento que primeramente

revisáramos si las fugas provenían nuevamente de la red contra incendio, ya que las pruebas que ellos realizaron en el mes de febrero habían salido que la fuga no era por el acueducto, y que presentáramos un recurso de reposición y en subsidio de apelación cuando se tuviera la certeza que realmente la fuga fuera de la copropiedad para poder colaborar con el alto consumo de agua.

- De inmediato se solicita acompañamiento de la empresa **FIRE CONTROL** para nuevamente realizar pruebas de fuga de agua, donde desafortunadamente **LA FUGA PROVENÍA DE LA BOMBA JOCKEY,** donde le realizan pruebas al anillo de tubería, donde presenta fallas en su operación interna.

Es de resalta que los propietarios, el 30 de mayo del 2024, se acercaron al acueducto presentando recurso de reposición y en subsidio de apelación contra el acto administrativo No. 3321001-S-2024-081707, el 19 de marzo 2024 (señora **DORIS GÓMEZ)**, solicitando las siguientes peticiones:

1. Agradecemos se nos envíen evidencias fotográficas de consumo.
2. Copia de los pagos realizados en los últimos doce meses
3. Informarnos que proceso se ha llevado para este cobro.
4. Agradecemos que la deuda sea congelada hasta comprobar la veracidad de consumo.

Como respuesta al recurso de reposición en subsidió de apelación el acueducto manifiesta los siguiente:

EL ACUEDUCTO SEÑALA:

"Que estas personas no fueron reconocidas por la empresa en el tramite de la reclamación inicial, quienes en la etapa del recurso no prueba con documentación idónea la representación de la señora Doris Gómez Poveda, o ser la misma persona."

El acueducto indica que el 6 de junio del 2024 les notifica a esas personas por correo electrónico que la señora **DORIS POVEDA** ya había interpuesto un derecho de petición, ellos habían presentado un recurso de reposición y en subsidio el de apelación, donde el acueducto sugiere interponer una queja ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliaros, ya que habían agotado todos los actos administrativos.

En el mes de agosto del 2024 acude nuevamente el administrador el señor **JOSÉ PEDRO MARTIN** en compañía de u exconsejero que ya conocía y lo conocían en el acueducto, se solicita que nos ayudaran para realizar rebaja en el valor total de la factura ya que habíamos realizado lo que ellos nos habían sugerido que revisar la fuga de agua, (red contra incendio y bombas),encontrando que desafortunadamente la bomba Jokcey si presentaba fugas, entonces debido a esto se toma la decisión de utilizar el recurso de reposición el subsidio de apelación como lo indico el Acueducto mese atrás.

Desafortunadamente para el conjunto las personas anteriormente indicadas realizaron uso del recurso que nos quedaba para solicitar la intervención de la Super Intendencia de Servicios Públicos, debido a esta acción el acueducto nos hizo efectivo el valor real sin ningún beneficio, aplicando los intereses de manera normal.

El administrador el señor **JOSÉ PEDRO MARTIN** radica ante la super intendencia de servicios públicos una petición solicitando que nos condonaran los intereses de mora y que nos ayudaran con laguna rebaja de la deuda. Hasta el momento la super intendencia de servicios públicos no ha dado contestación.

El 18 de junio, estas personas interpusieron nuevamente un recurso ante la **SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, colocando una queja, porque la respuesta para ellos no era procedente, donde el 21 de octubre de 2024 la super intendencia da respuesta indicando lo siguiente:

"**Que declara improcedente el recurso toda vez no acredito legitimidad para actuar en la interposición de los recursos."**

- Es resaltar que personas copropietarias del **CONJUNTO SOLSTICIO ETAPA 7 PH,** en reiteradas ocasiones se acercaron al centro de atención al cliente ante el acueducto para supuestamente buscar la manera de arreglar la problemática del acueducto, generando un problema mayor y aumentando los intereses de la obligación;, esto a razón por presentar un recurso de reposición en subsidio de apelación frente a la queja presentada por la señora **DORIS POVEDA,** perdiendo la oportunidad la copropiedad para realizar una negociación de la obligación con el acueducto, así mismo, reiteradamente ante la superintendencia de servicios públicos por contestar la queja de esta personas maliciosas que presentaron, levantaron la orden de congelamiento de la obligación con el acueducto que nos habían otorgado y se perdió las negociones que se habían logrado con la entidad. Como resultado generado, perjuicios, y así afectando a la copropiedad de forma directa, por eso se generaron las siguientes acciones:

- ✓ A finales del mes de febrero del 2025 se acerca ante la super intendencia de servicios públicos, la actual administración Yolanda P. L) en compañía de jurídica, con el fin de llegar algún solución en cuanto a la rebaja de el valor de la factura, donde se nos informa que ya se había agotado los recursos ante el acueducto por los hechos narrados anteriormente, solamente nos podían colaborar con la condonación de los intereses, el acueducto nos indica que debemos realizar el pago de manera inmediata ya que el cobro no estaba congelado; En vista de lo anterior los funcionarios que estas personas habían interpuesto otra queja ante la super intendencia, a la cual ya le habían dado respuesta.

- ✓ Debido a la situación anterior, la presidencia del consejo interpone una petición de fecha el 5 de marzo del 2025, ante la super intendencia para solicitar la contestación que realizo el anterior administrador en el mes de septiembre.

- ✓ El día de hoy 04 de abril de 2025, la administración realizo el pago del acueducto por un valor de **$ 46.174.336** la cual estaba por **$ 56.940.404**, donde se otorgó el descuento por **$ 10.000.000 millones de pesos**.

Se adjuntan algunos anexos y si requieren más en la administración la encuentran.

Cordialmente,

ADMINISTRACIÓN Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SOLSTICIO ETAPA 07 PH

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

c.i.0
av. 8061034654

Petición N° 26218478
Fecha: 01.03.2024
Hora: 15:30:58
Página 1 de 1

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN REQUERIMIENTO

La Empresa le comunica que dará inicio al trámite para la petición por usted presentada, relacionada a continuación:

Tipo de Requerimiento: Revisiones internas
Predio ubicado en la: KR 123 14B 08 IC 1
Cuenta Contrato: 12399040
Zona a la que Pertenece: ZN03

Observaciones:

Sra. Doris Gómez Poveda
c.c.51.848.563
tel.3167276442
Reclama por alto consumo en periodo 01.12.2023-30.01.2024, indica medidor suministra la red contra incendios y no genera consumos.

Se entrega factura provisional por valor de $ 53.270, quedando en estudio $ 46.164.244 en cumplimiento del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

NOTIFICAR el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto copia del presente acto administrativo a **Doris Gómez Poveda**, al correo electrónico **gomezpovedadoris@gmail.com**; en caso de presentar fallo en la entrega del correo electrónico y acorde con los lineamientos legales establecidos en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviar **CITACION** para notificación personal a la dirección (KR 123 14B 08 IC 1) de la ciudad de (Bogotá) En caso de no surtirse la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Al respecto la Empresa le informa que su requerimiento será tramitado dentro de los términos que establece la Ley, teniendo en cuenta que el requerimiento fue presentado de manera presencial, la respuesta se dará de la misma forma, por lo que usted debe acercase a cualquier punto de atención de la Empresa a conocer la respuesta.

Nota: Declaro que los datos aquí consignados son correctos, conforme con lo normado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Leidy Morales G.

Oficina de Atención

Firma de usuario

Nombre de usuario Doris Gómez Poveda

Formato 3CM051508-01

Powered by CamScanner

Bogotá, D.C., 30 de mayo de 2024

Señores:
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA ESP
Atención al cliente zona 3
Ciudad

REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación de la Cuenta Contrato 12399040

Yo _____ en mi calidad de Propietarios, dentro de los términos legales interpongo el Recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos de conformidad con lo establecido en el artículo155 de la Ley 142 de 1994 contra la decisión proferida por la Empresa número S-2024-081707 de fecha 19/03/2024 con la cual se resolvió la reclamación presentada con el número 2621847 8 de fecha 01/03/2024, para que se aclare ( ), modifique ( ) o revoque (X).

SUSTENTACION

El motivo del siguiente de reposición es con el fin de solicitarles comedidamente la verificación del cobro de la cuenta contiene en mención, ya que el año pasado se realizó un pago por valor de 36.503.330, para de parte del acueducto no nos allegaron una comprobación del consumo, ni nos dieron respuesta al proceso que se llevó a cabo para determinar la supuesta deuda, ni anexaron registro fotográfico donde comprueba el consumo. Como propietarios nos hemos visto afectados por un nuevo cobro por valor de 46.251.754, y no tenemos claridad a qué corresponde este valor.

PRETENSIONES

1. Agradecemos nos envíen registros fotográficos del consumo.
2. Copias de los pagos realizados en los últimos 12 meses.
3. Informamos que proceso se ha llevado para este cobro.
4. Agradecemos que la deuda sea congelada hasta comprobar la veracidad del cobro.

PRUEBAS: Solicito que como soporte de mis pretensiones se valoren las siguientes:

1. Factura de servicio: 12399040870.
2. Su anexa respuesta del acueducto con fecha 18-Abril-2023 / número 3327001

Powered by CamScanner

Por lo anterior, al verificar la factura **256082710** del periodo **DIC/01/2023 - ENE/30/2024** expedida el día **FEB/28/2024** por un valor total a cancelar de **$46.217.514,** se evidencia que la misma fue objeto de reclamación por la usuaria **DORIS GÓMEZ POVEDA** según petición **26218478 del 01 de marzo de 2024** y confirmada según acto administrativo **3321001- S-2024-081707 del 19 de marzo de 2024**.

En el acto administrativo acto administrativo **3321001- S-2024-081707 del 19 de marzo de 2024** se resolvió:

> *Por lo anteriormente expuesto la Empresa DECIDE:*
> *1. Confirmar el consumo de 6715m³ liquidado en la factura No. 256082710 del periodo comprendido entre el 01.12.2023 a 30.01.2024, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.*
> *2. Informar el resultado de la revisión efectuada al predio con dirección KR 123 14B 08, IC 1, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.*
> *3. Notificar el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto copia del presente acto administrativo a quien radica DORIS GÓMEZ POVEDA al correo electrónico: , en caso de presentar fallo en la entrega del correo electrónico y acorde con los lineamientos legales establecidos en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviar CITACION para notificación personal a quien radica DORIS GÓMEZ POVEDA a la dirección: KR 123 14B 08, IC 1, en Bogotá, Teléfono: En caso de no surtirse la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.*
> ***4. Advertir que, contra la presente decisión, procede el recurso de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994.***
> *5. Aclarar que para recurrir se debe demostrar el pago de las sumas que no son objeto de recurso, que para el presente caso corresponde a la suma de $ 53.270, de acuerdo a lo previsto en el artículo 155 de la ley 142/94.*

Posteriormente los usuarios presentaron el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación mediante radicado **E-2024-057860 del 30/05/2024** el cual fue rechazado por **FALTA DE LEGITIMIDAD** y **EXTEMPORÁNEO** mediante acto administrativo **3321001- S-2024-174013 del 06 de junio de 2024** donde se otorgó el recurso de Queja, el cual debía interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Powered by CamScanner

Bogotá D.C., 03 de septiembre de 2024

Al contestar cite el número de radicado de este documento
SSPD Número de Radicado **20248003922832**
Fecha: 03/09/2024

20248003922832

Señores
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 18 No 84-35
Bogotá D.C.

Asunto: Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) - WEB
Número de identificación ante el prestador: 000012399040
Facturas objetos de reclamo: 1
Respetado: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P

Yo, **Jose martin chacon**, identificado con **C.C** No. **80878083** y usuario del servicio público que su empresa presta, le hago la siguiente petición por el derecho que me otorga la Constitución Nacional y la Ley 142/1994.

Motivos o hechos:
Solicitamos su valiosa colaboraciòn con la revisiòn del caso que se esta presentando con un cobro excesivo,de agua de la red contraincendios, del conjuto parque residencial solsticio etapa 7 ph con nit 901086226-5, donde se ha tratado de buscar de donde procede el cobro de esta factura.~

Peticiones:
Solicitud ante la superintendencia que se nos colabore en condonar los intereses de mora ya que se está realizando todo el proceso de revisión de fugas y demás, al igual se nos ayude pagando la mitad de factura ya que somos un conjunto residencial de estrato dos y no se tienen recursos para cancelar la deuda de 56.000.000 millones de pesos aproximadamente.

Autorizo voluntariamente al prestador del servicio público ante el cual radico la petición y a la Superservicios para (i) el uso de mis datos personales de acuerdo con la Ley 1581/2012. (ii) Realizar toda citación, notificación, respuesta, requerimiento o actuación producto de esta solicitud, al correo electrónico:
solsticio7etapa@gmail.com

Informo que NO he presentado petición, recurso o solicitud ante la Superservicios sobre los mismos hechos aquí mencionados.

Atentamente,

Nombres y Apellidos:	Jose martin chacon
Tipo de documento:	C.C
Número de documento:	80878083
Teléfono Contacto:	3205120940
Dirección Contacto:	carrera123#14b 08
Dep / Mun Contacto:	Bogotá D.C, Bogotá D.C.
Dirección del Servicio:	carrera123#14b 08
Dep / Mun Servicio:	Bogotá D.C, Bogotá D.C.

Powered by CamScanner

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Pásate a LA FACTURA VIRTUAL

3321001- S-2024-432400
Bogotá D.C., 30 de diciembre de 2024

Señor

KR 123 14B 08 IC 1
juancarlosve@gmail.com
Bogotá D.C

OFICIO	E-2024-137919 de 16 de diciembre de 2024
RESOLUCION	20248150919695 del 12 de diciembre de 2024
Cuenta Contrato	12399040
Inmueble	KR 123 14B 08 IC 1
Radicado SSPD	20248155809741 del 13 de diciembre de 2024
Expediente	20248104763232 del 28 de octubre de 2024

Apreciado Señor :

Atentamente le informamos que la Resolución No.**20248150919695** expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios resolvió **Declarar improcedente** el recurso de queja interpuesto por el(a) señor(a) en contra de la decisión empresarial No. 3321001- S-2024-174013 del 06 de junio de 2024.

Es preciso informar que contra la presente decisión no proceden los recursos de Ley de acuerdo con lo estipulado en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, sigue trabajando con el fin de dar un mejor servicio a sus usuarios, en caso de requerir información adicional podrá comunicarse en la línea telefónica 116 "Acualínea".

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 "Acualínea", donde con gusto lo atenderemos.

Visite 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,

SANDRA MILENA MARTIN
Profesional Especializado División Atención Al Cliente Zona 3

Aprobó: Sandra Milena Martin. Profesional Especializado División Atención al Cliente
Proyectó: JAC

Powered by CamScanner

Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

20248155809741

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20248155809741**
Fecha: 13/12/2024

GD-F-047 V.11

Señor (a)
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P
notificaciones.sspd@acueducto.com.co
Av Calle 24 No 37 - 15
Colombia, Bogotá D.C, Bogotá D.C.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Conforme a su autorización radicada bajo el No. **20248100559362** del **09/02/2024** y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Resolución No. SSPD **20248150919695** de fecha **12/12/2024** del proferida dentro del expediente No. **2024815420301610E**, "Por la cual se decide, RESOLUCIÓN RECURSO DE QUEJA, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio.

Cordialmente,

ELMER FELIPE DURAN CARRON
DIRECTOR TERRITORIAL CENTRO (E)

Anexo: Resolución.
Proyectó: Laura Quintero.

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

Powered by CamScanner

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20248150919695 DEL 12/12/2024 10:54:35
Expediente No. 2024815420301610E

Por la cual se decide un RECURSO DE QUEJA

EL DIRECTOR TERRITORIAL CENTRO (E) DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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

I. ANTECEDENTES

Mediante escrito radicado en esta Entidad bajo el número SSPD 20248002586532 del 18 de junio de 2024, el(a) señor(a) , usuario(a) de la cuenta contrato No. 12399040 interpuso recurso de queja en contra de la decisión empresarial No. 3321001- S-2024-174013 del 06 de junio de 2024, proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P, identificada con Nit 899.999.094-1.

II. HECHOS Y ANTECEDENTES PROCESALES

1. El(a) Señor(a) DORIS GÓMEZ POVEDA, mediante radicado No. 26218478 del 01 de marzo de 2024, elevó reclamación ante la empresa.

2. La empresa, con acto administrativo No. 3321001- S-2024-081707 del 19 de marzo de 2024, resolvió la reclamación del usuario de fecha 01 de marzo de 2024, anunciando la procedencia de los recursos de ley.

3. El(a) Señor(a) inconforme con la decisión empresarial, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación con escrito No. E-2024-057860 del 30 de mayo de 2024 contra el acto administrativo No. 3321001- S-2024-081707 del 19 de marzo de 2024.

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

Powered by CamScanner

4. La empresa, con acto administrativo No. 3321001- S-2024-174013 del 06 de junio de 2024, **RECHAZÓ** los recursos interpuestos.

5. El(a) Señor(a) a través de radicado No. SSPD 20248002586532 del 18 de junio de 2024, interpuso recurso de queja ante esta Superintendencia.

6. Esta Superintendencia, actuando de conformidad con el numeral 3 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, requirió a la empresa con oficio No. SSPD 20248154626661 del 21 de octubre de 2024, para que allegara la totalidad del expediente.

7. La empresa, mediante radicado No. 20248104754232 del 25 de octubre de 2024, No. SSPD 20248104762302 del 28 de octubre de 2024 y SSPD 20248104763232 del 28 de octubre de 2024, allegó el expediente de la reclamación.

III. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P, le informa al usuario que declara improcedente el recurso, toda vez no acreditó legitimidad para actuar en la interposición de los recursos.

IV. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

El(a) Señor(a) manifiesta que interpone el recurso de queja por cuanto no está de acuerdo con la respuesta emitida por la empresa

V. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El recurso de queja se halla instituido como medio para que la parte afectada con la denegación del recurso de apelación, eleve petición al superior a fin de obtener la concesión del recurso denegado[1]. Este supone la preexistencia de un proceso tramitado ante funcionario competente en una primera instancia y la subsiguiente denegación de la concesión del recurso de apelación que habría de conocer el respectivo superior con competencia para actuar[2]. Así, la jurisprudencia señala que el recurso de queja solo tiene por objeto determinar si estuvo bien o mal denegado el recurso de apelación[3].

[1]Corte Suprema de Justicia, sentencia de 14 de abril de 1197, radicación No 6466 M.P. Nicolás Bechara Simancas.
[2]Corte constitucional, Sentencia T-433/00 de 14 de abril de 2000, expediente T-253.719 M.P. Álvaro Tafur Galvis.
[3]Concejo de Estado. Sección Cuarta. Sentencia de 4 de mayo de 1994. radicación No 018. M.P. Jaime Abella Zárate.

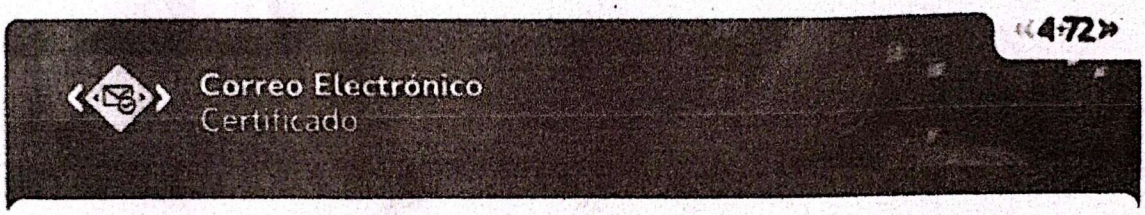
Powered by CamScanner

Outlook

RV: Notificacion electronica radicado salida No 20248155809741

Desde notificaciones sspd <notificaciones.sspd@acueducto.com.co>
Fecha Lun 16/12/2024 9:11 AM
Para Flor Angela Bonilla Castañeda <fbonilla@acueducto.com.co>

De: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS <correocertificadonotificaciones@4-72.com.co>
Enviado: viernes, 13 de diciembre de 2024 4:33 p. m.
Para: notificaciones sspd <notificaciones.sspd@acueducto.com.co>
Asunto: Notificacion electronica radicado salida No 20248155809741



Señor(a)

notificaciones.sspd

Reciba un cordial saludo:

Usted ha recibido un correo electrónico seguro y certificado de parte de **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, quien ha depositado su confianza en el servicio de correo electrónico certificado de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S para hacer efectiva y oportuna la entrega de la presente notificación electrónica.

Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.

Nota: Para leer el **contenido del mensaje** recibido, usted debe **hacer click** en el enlace que se muestra a continuación:

Powered by CamScanner

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

RECIBO ACUERDO DE PAGO ACUEDUCTO

NIT 899.999.094-1

IMPRESO POR FROZO

Datos del Usuario

FIDUCIARIA ALIANZA
KR 123 14B - 08 IC 1

ESTRATO: 2	CLASE DE USO: No Residenciales
UNID. HABIT./FAMILIAS: 001	UNID. NO HABITACIONAL:000

CUENTA CONTRATO	ZONA	CICLO	No. REFERENCIA
12399040	ZN03	Q3	01990400820
Para contactarnos éste es su numero	RUTA Q33423A		Para pagos electrónicos este és su numero

Datos Técnicos

TARIFA DE: VIGENCIA:

Datos Medidor

MARCA WATERTECH - OMEGA TIPO VELO080C
NUMERO 14-071570 DIAMETRO 3"

Información Adicional

Nº DE CUOTAS PENDIENTES	1	
SALDO DEUDA FINANCIADA	$	10.807.520
SALDO INTERESES DE FINANCIACIÓN	$	0
SALDO INTERESES DE MORA	$	0

FECHA GENERACION CUOTA	ABR/02/2025
FECHA LIMITE DE PAGO EN BANCOS	ABR/07/2025

TOTAL A PAGAR

CONCEPTO	VALOR
Cuota de Financiación	46.132.884
Gastos de Cobranza	846.983
TOTAL A PAGAR FINANCIACION	**$46.979.867**

Para Pagos

Consulte las direcciones para pago llamando a la Acualínea

- BANCOS Y CORPORACIONES (TODAS LAS SUCURSALES)

COLPATRIA	POPULAR	CAJA SOCIAL
CITIBANK	SUDAMERIS	HELM BANK
CORBANCA	HSBC	BOGOTA
DAVIVIENDA	AV VILLAS	PICHINCHA

- CAJEROS AUTOMÁTICOS
- PUNTOS DE PAGO REDEBAN MULTICOLOR
- VÍA INTERNET
- CADES

Visite los CADES, los centros de atención y consulte por Internet

- Obtenga copia de su factura
- Presente sus solicitudes, quejas y reclamos

- Ingrese a nuestra páginaWeb: www.acueducto.com.co
- Digite el número de la cuenta contrato que aparece en su factura y haga click en la opción "Servicios en línea"

Informes, solicitudes, quejas y Reclamos
Acualínea 116

El Acueducto en línea para servir

Documento de Pago 01990400820-0

Cuenta Contrato 12399040

USUARIO	FIDUCIARIA ALIANZA
DIRECCION	KR 123 14B - 08 IC 1

(415)7707200485271(8020)01990400820O(3900)000046979867

Valor a Pagar **$46.979.867**

ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BLANCO

Powered by CamScanner

Número de Transacción: APII5094329022159150

Pagos Servicios Electrónicos

Fecha: Abril 04 de 2025 08:51 am

¡ El débito a la cuenta se ha realizado EXITOSAMENTE !
Número de Confirmación: 24753D60

Estimado cliente: El pago que acaba de realizar está sujeto a aprobación, por favor para concluir el pago, seleccione la opción "Regresar Al Comercio", y verifique el estado final de la transacción, si tiene algún inconveniente, comuníquese con el operador de Información en donde liquidó su planilla, o con el comercio desde el cual está efectuando la compra o pago".

Cuenta desde la cual se realizó el pago:	Cuenta Corriente (RECAUDOCUOTAS) *******8344
Comercio Virtual:	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.
Referencia de Pago:	10953312
Valor Pagado:	$46.174.336,00

Imprimir Cerrar

Pago Factura Acueducto
4-04-2025
Se realizo acuerdo de pago
disminucion de
$ 10'000.000=
$ de pago $ 46.174.336.00

Powered by CamScanner