



20244400226795

CT-F-007 V.4

Página 1 de 30

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20244400226795 DEL 21/05/2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA INVESTIGACIÓN EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

En ejercicio de las funciones conferidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 del 2001, y en el Decreto 1369 de 2020, delegadas mediante la Resolución No. 20201000053885 del 23 de noviembre de 2020 expedida por el Superintendente de Servicios Públicos (Según aplique), con fundamento en la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. OFICIAL (IBAL S.A E.S.P – OFICIAL)**, identificada con **NIT 800089809 - 6**, y con el **ID 116**, inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (en adelante RUPS) con domicilio en la Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola del municipio de Ibagué- Tolima presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en este mismo municipio desde el 31 de agosto de 1998 y cuenta con más de 2.500 suscriptores según consta en su última actualización certificada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS¹.

SEGUNDO: Que mediante Memorando No. 20224240050273 del 02 de marzo de 2022, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (en adelante **DTGAA**) solicitó a la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la misma Delegada (en adelante la **Dirección de Investigaciones**) evaluar el mérito para abrir una investigación administrativa

¹ El prestador registra una actualización en estado certificada en el RUPS bajo el radicado No. 20243116432909 del 21 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>

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020 Sede principal.

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

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

contra **IBAL S.A E.S.P – OFICIAL** por un presunto incumplimiento en la obligación de atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos realizados por parte de esta entidad al prestador mediante radicados oficio SSPD No. 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021 y SSPD No. 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021.

Como soportes de la solicitud de investigación, la **DTGAA** allegó las siguientes pruebas documentales:

- Radicados SSPD Nos. 20215290976492 y 20215290989192 del 12 y 13 de mayo de 2021 Sobre el Auto 053 del 4 de abril de 2021, en particular sobre la Supervigilancia a Derechos de Petición.
- Radicado SSPD No. 20211002082361 del 8 de junio de 2021, mediante el cual se trasladan los radicados No. 20215290989192 y 20215290976492.
- Radicado SSPD No. 20215291987512 de 29 de julio de 2021, envió de soportes SDP 0145-21.
- Radicado SSPD No. 20215292337582 del 25 de agosto de 2021, respuesta al radicado No. 20214243270061 del 12-08-2021 e información oficio 20214243270061.
- Radicado SSPD No. 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021, Seguimiento caso SDP-0145-20 – Respuesta al radicado SSPD 20215292337582 del 25 de agosto de 2021.
- Radicado SSPD No. 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021, Reiteración radicado SSPD No. 20214245345561 (Seguimiento caso SDP-0145-20 – radicado SSPD No. 20215292337582 del 25 de agosto de 2021).
- Certificado de entrega de la empresa de correspondencia 4-72 E60787375-S.
- Certificado de entrega de la empresa de correspondencia 4-72 E66675433-S.
- Certificado de entrega de la empresa de correspondencia 4-72 E66675436-S.

TERCERO: Que, mediante Acto Administrativo SSPD No. 20224400138446 del 10 de mayo de 2022, la **Dirección de Investigaciones** ordenó la apertura de investigación y formuló Pliego de Cargos contra **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, por la siguiente conducta:

CARGO ÚNICO: *Presunto incumplimiento a la obligación de atender oportuna y adecuadamente las solicitudes y requerimientos efectuados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 numeral 34 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.*

CUARTO: Que en cumplimiento del artículo 68 de la Ley 1437 de 2011, para surtir la notificación del aludido acto administrativo, se remitió al Prestador citación para la notificación personal bajo el Oficio SSPD 20224402291021 del 10 de mayo de 2022, el cual fue enviado a la dirección

electrónica registrada en la última actualización del prestador en RUPS, y recibido ese mismo día, según da cuenta el certificado de la comunicación electrónica y de acceso al contenido No. E75628887-S, expedido por la empresa de correspondencia 4-72, documento que reposa en el expediente.

En respuesta a lo anterior, **IBAL S.A E.S.P.**, mediante comunicación de radicados SSPD Nos. 20225291908202 y 20228101944152 del 13 y 16 de mayo de 2022, autorizó de manera expresa la notificación por medio electrónico del expediente 2022440350600076E al siguiente correo: ventanilla.unica@ibal.gov.co

En atención a la autorización recibida, se adelantó la notificación personal electrónica del pliego de cargos mediante el Oficio 20224402459571 del 16 de mayo de 2022, en los términos del artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, el cual fue recibido el mismo día según consta en los certificados de envío Nos. E76124070-S y E76124068-S y a partir del día siguiente a su notificación, empezó a correr el término de 15 días hábiles para que presentara descargos, aportara y/o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer. Dicho término venció el 7 de junio de 2022

QUINTO: Que, surtida la notificación del Pliego de Cargos, y vencido el término de 15 días con que contaba la Investigada para presentar los Descargos conforme a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, la Dirección de Investigaciones tras revisar el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad CRONOS, observó que **IBAL S.A E.S.P.**, presentó escrito de Descargos el 7 de junio de 2022, mediante el radicado SSPD 20225292286952 del 8 de junio de 2022, es decir dentro del término fijado por la ley. La empresa no solicitó la práctica de pruebas y solicitó tener como pruebas los siguientes documentos:

- Resolución de nombramiento y acta de posesión cargo Secretaria General.
- Resoluciones de delegación de la función de representación judicial de IBAL S.A. ESP OFICIAL.
- Audio de llamada telefónica entre IBAL S.A y la empresa de correspondencia 472.
- Informe técnico operativo suscrito por el Director Operativo Harold Rosembert Rodríguez.

SEXTO: Que mediante Auto SSPD No. 20224400270596 del 7 de octubre de 2022, la **Dirección de Investigaciones** advirtiendo que no era necesario decretar pruebas de oficio, dio por concluido el periodo probatorio, en acatamiento a lo dispuesto en el artículo 48 del CPACA, dando traslado de toda la actuación al prestador con el fin de que en el término de diez (10) días hábiles presentara sus alegatos. Así mismo, incorporó al expediente los documentos citados anteriormente.

El aludido Auto fue comunicado a **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, mediante Oficio No. 20224404486311 del 7 de octubre de 2022, siendo recibido por éste el mismo día, según consta en el certificado de envío No. E86889509-R expedido por la empresa de correspondencia 4/72 y a partir del día siguiente hábil empezó a correr el término de diez (10) días hábiles para presentar alegatos y así ejercer su derecho de defensa, el cual venció el 24 de octubre de 2022.

SÉPTIMO: Que, verificado el Sistema de Gestión Documental se observó que el prestador el 21 de octubre de 2022, presentó en término, escrito de alegatos bajo el radicado No. 20225294295132 del 24 de octubre de 2022, con el cual allegó el siguiente documento:

- Informe de visita técnica realizada el 26 de mayo de 2022 por la EMPRESA IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL al punto ubicado en la Cra. 7 con calle 114 del Barrio Santa Ana. (4 folios)
- Resolución de delegación 00771 del 13 de octubre de 2010.pdf (2 folios)
- Resolución de delegación 0347 de 2020.pdf (4 folios)
- Documentos nombramiento Dr. Luis Alejandro Giraldo Montoya.pdf (8 folios)

OCTAVO: Que, habiéndose agotado las etapas señaladas en el procedimiento aplicable a este tipo de actuaciones administrativas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del CPACA, y en cumplimiento del debido proceso, el Despacho procede a resolver la presente investigación administrativa, en los siguientes términos:

8.1. Competencia funcional.

El artículo 2 de la Constitución Política, constituye el primer fundamento constitucional implícito de la potestad sancionatoria de la Administración Pública, al contemplar como fines esenciales del Estado, entre otros, el de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política. Ello implica que la Administración deba propender por el mantenimiento de las condiciones que permitan el disfrute de los derechos de las personas, para lo cual deberá utilizar, si es del caso, las facultades sancionatorias inherentes al ejercicio del poder público².

Así mismo, dispone el artículo 370 *ibídem*:

“Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten” (subrayado fuera del texto).

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

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

² En ese sentido se ha pronunciado la Corte Constitucional, al afirmar: *“(...) el ejercicio de la función pública encomendada a la Administración implica que, si ésta se encuentra facultada para imponer un mandato o regular una conducta en servicio del interés público, también debe estar facultada para lograr la garantía del orden mediante la imposición de sanciones, frente al cumplimiento de tales mandatos”*. Corte Constitucional. SU. 1010 de 2008. También: Corte Constitucional, Sentencia C- 595 de 2010.

Lo dispuesto en la norma citada implica que a la SSPD le corresponde la vigilancia y control sobre el cumplimiento de aquellas normas a las que están sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios que “guarden una relación directa con sus usuarios”³ y cuya vigilancia y control no esté en cabeza de otra autoridad.

Respecto de las sanciones administrativas que puede imponer la SSPD, éstas se encuentran taxativamente señaladas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994. A su turno, la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios delegó la función de sanción, en cabeza de los Superintendente Delegados (incluyendo el Superintendente Delegado para Acueducto, Aseo y Alcantarillado), a través de la Resolución n.º 20211000012995 del 29 de marzo de 2021.

El artículo 2 de la mencionada Resolución dispone, entre otras las siguientes funciones:

“Artículo Segundo. Delegar en los Superintendentes Delegados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y de Energía y Gas Combustible dentro de su ámbito sectorial las siguientes funciones:

1) Imponer las siguientes sanciones a los prestadores de servicios públicos que violen las normas a las que deban estar sujetos, según la naturaleza y la gravedad de la falta:

a) Amonestación;

b) Multas. (...).”

En conclusión, es claro que la SSPD está facultada para imponer las sanciones pertinentes por violación al régimen de servicios públicos. Como señaló el Consejo de Estado en la sentencia No. 25000-23-24-000-2005-0211235-01 del 26 de noviembre de 2015:

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

En este contexto, la SSPD está facultada para investigar y sancionar el incumplimiento de los prestadores al régimen de los servicios públicos.

8.2. Análisis del Despacho en relación con la conducta objeto de la presente actuación administrativa.

El Despacho procede a pronunciarse sobre el material probatorio que obra en el expediente, para determinar si hay lugar o no a sancionar al prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** dentro de la presente actuación administrativa, por el cargo único formulado en su contra, para lo cual se expondrá, en primer lugar, una revisión del marco normativo y la importancia de responder de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos efectuados por la Superintendencia

³ Núñez Forero, Felipe. *Ibidem*. Pág. 413.

de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de sus funciones, para luego analizar de manera específica la imputación del cargo formulado y las pruebas que soportan el mismo.

A continuación, procede este Despacho a evaluar el único cargo formulado al prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, el cual, se cita a continuación:

CARGO ÚNICO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE ATENDER OPORTUNA Y ADECUADAMENTE LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 79 NUMERAL 34 DE LA LEY 142 DE 1994, ADICIONADO POR EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY 1955 DE 2019.

8.2.1. Marco normativo aplicable a la obligación de atender oportuna y adecuadamente las solicitudes y requerimientos efectuados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de sus funciones

El artículo 4 del Decreto 1369 de 2020, dispone que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de la finalidad social del Estado, ejercerá la función presidencial de inspección, vigilancia y control, de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y las demás actividades que las hagan sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994 y demás que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

En ese orden, es indispensable que los prestadores de servicios públicos atiendan los requerimientos y/o solicitudes de información, a fin de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pueda cumplir con sus funciones.

En el marco de estas funciones, la Ley 142 de 1994 señaló en el numeral 8 del artículo 79 que la Superintendencia podría solicitar documentos, inclusive contables y financieros a las empresas prestadoras, respecto a la información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios; esto con el fin de que pueda ejercer la correcta inspección y vigilancia sobre la gestión técnica, operativa, administrativa y financiera, para verificar el cumplimiento de los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación.

De lo anterior se infiere que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a suministrar a la SSPD todos los documentos e información relacionada con la prestación de los servicios públicos que presten, con el objetivo de permitir la correcta evaluación del cumplimiento de la regulación y normas que incidan en la prestación continua y eficiente de los servicios públicos prestados por parte de dicha entidad.

En relación con dicha obligación, el numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 estableció como facultad de la SSPD la siguiente:

“Artículo 79. Funciones de la Superintendencia. Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos. Son funciones de esta las siguientes:

(...)

34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones”.

De conformidad con lo anterior, la SSPD en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia se encuentra facultada para solicitar y requerir a las empresas prestadoras para que remitan la información relacionada con la prestación de los servicios públicos a su cargo, estando estas últimas obligadas a atender de manera oportuna y adecuada dichas solicitudes, so pena de ser objeto de sanciones.

8.2.2. Importancia de atender de forma oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos efectuados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de sus funciones.

Mediante el artículo 15 de la Ley 1955⁴ de 2019 “*Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*” se modificó el numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 así:

“34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.”

En tal sentido, y de acuerdo a la norma citada, resulta claro que esta entidad frente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios tiene la capacidad de ejercer sus facultades de control con respecto a la obligación de estos de atender todos los requerimientos que en uso de sus funciones les haga esta Superintendencia.

La falta de atención de manera oportuna y adecuada a las solicitudes de información y requerimientos que la Superintendencia efectúe en relación con el servicio público que presta, entorpece y obstaculiza las funciones que le son propias, de tal modo que no permite realizar una evaluación eficaz del cumplimiento de la regulación y las normas aplicables, las cuales inciden en la prestación continua y eficiente del servicio prestado y en la custodia integral de los derechos de los usuarios.

La Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia en concepto jurídico 362 de 2021, se pronunció sobre lo anteriormente expuesto en los siguientes términos:

“..(..). es preciso indicar que en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios está la función de sancionar a quienes presten servicios públicos domiciliarios, cuando incumplan las leyes y actos administrativos a los que están sujetos, tal como lo indica los numerales 1 y 2 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994:

⁴ **“ARTÍCULO 336. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.** La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.” – Según el diario oficial la Ley 1955 de 2019 fue publicada el 25/05/2019.

“Artículo 79. Modificado por el art. 13 de la Ley 689 de 2001. Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos. Son funciones de esta las siguientes:

- 1. Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.*
- 2. Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los "comités municipales de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios"; y sancionar sus violaciones. (...)"*

*En esa misma línea, se debe indicar que, además de los **prestadores de servicios públicos domiciliarios**, esta Superintendencia puede sancionar a auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta que tengan relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios **cuando no atiendan las solicitudes que se les realizan**, tal como lo establece el artículo el numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 adicionado por el artículo 15 de la ley 1955 de 2019*

“79.34. Adicionado por el art. 15, ley 1955 de 2019. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.”

De acuerdo con los apartes normativos anteriormente expuestos, es preciso señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solo puede llevar investigaciones y posteriormente sancionar a prestadores de los servicios públicos domiciliarios y a auditores externos, personas públicas, privadas y mixtas por las razones establecidas por la Ley 142 de 1994.” (Subrayas, cursivas y en negrita del Despacho)

8.2.3. Circunstancias de hecho.

Realizado el análisis correspondiente de las normas aplicables al presente cargo, el Despacho procede a continuación con el análisis de los hechos relacionados en el memorando No. 20224240050273 del 2 de marzo de 2022, en el que la DTGAA informó que, a pesar de los requerimientos elevados por esa Dirección, **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** presuntamente no allegó la información requerida por esta Superintendencia. En palabras de la DTGAA:

“(...) Mediante radicados SSPD Nos. 20215290976492 y 20215290989192 del 12 y 13 de mayo de 2021 respectivamente, la Procuraduría General de la Nación, comunicó a esta Entidad el Auto No. 053 del 4 de abril de 2021. En dicho auto el Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales señaló las solicitudes objeto de la acción de Supervigilancia a Derechos de Petición – SDP – de que trata el artículo 8.3 del Decreto Ley 262 de 2000. Dicha acción, en los términos del auto comunicado, consiste en

requerir “a la autoridad o particular correspondiente para que atienda la solicitud de una persona en consonancia con los mandatos constitucionales y legales, so pena de remitir copia de las actuaciones al operador disciplinario o administrativo competente a fin de que, si hay lugar a ello, investigue e imponga las sanciones del caso”

Dentro de las peticiones para revisión de esta Superintendencia objeto de dicha Supervigilancia, se encontró la solicitud presentada por el señor Juan Pablo Corredor García, la cual no contaba con radicado de recepción o remisión por parte de esta Entidad.

Esta Superintendencia no encontró en el Sistema de Gestión Documental una petición realizada bajo el nombre del peticionario de la solicitud, identificada en el auto con el número SDP-0145- 21. Dicho particular se relacionó en el oficio con radicado SSPD No. 20211002082361 del 8 de junio de 2021, en el que se requiere información adicional de la petición SPD-145-21 a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales.

La Procuraduría Auxiliar dio respuesta a la anterior petición de información mediante la comunicación con radicado SSPD No 20215291987512 de 29 de julio de 2021. En esta se encontró la petición del usuario Juan Pablo Corredor García con Radicado 19899 del 14 de diciembre de 2020 en el que solicitó a la EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL (IBAL S.A E.S.P. - OFICIAL) lo siguiente respecto a “un escape de agua por los lados de la Calle 14, carrera 6 en el Barrio Santa Ana”:

- “1. Cualquier documento que haga mención de la presencia del IBAL en el lugar del escape. Así como cualquier documento que hable de la situación técnica del problema.*
- 2. Cualquier documento en el que una persona, comunidad, empresa, entidad o tercero, haya manifestado una preocupación, queja o reclamo por el continuo escape de agua en el sector anteriormente mencionado.*
- 3. Cualquier documento o justificación verbal que tenga el IBAL para no haber solucionado el problema del derrame de agua”.*

Que con los nuevos datos identificadores esta Entidad realizó una nueva búsqueda de la petición en el Sistema de Gestión Documental. Al no encontrar información, se requirió mediante el radicado SSPD No. 20214243270061 del 12 de agosto de 2021 a IBAL S.A. E.S.P., sobre el particular del radicado IBAL 19899 del 14 de diciembre de 2020, señalándole que la misma se hace en el marco de la SDP de la Procuraduría.

Dicha empresa respondió el anterior requerimiento con el oficio SSPD No. 20215292337582 del 25 de agosto de 2021, en el que comunico (sic) a esta Entidad la respuesta al derecho de petición del usuario, con número 300- 491 del 24 de agosto de 2021.

*Sin embargo, al examinar el contenido, se encontró que la respuesta al derecho de petición del usuario no resolvió de fondo las pretensiones del usuario, en cumplimiento de los artículos 152 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Por lo que se requirió para que en el término de quince (15) días diera respuesta a los puntos 1. y 2. de la petición mediante oficio SSPD No. **20214245345561 del 12 de noviembre de 2021**, al correo “gerencia@ibal.gov.co”, el cual cuenta con la siguiente prueba de entrega identificada con el identificador E60787375-S:*

Certificado de comunicación electrónica Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E60787375-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)

Identificador de usuario: 403387

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co <403387@certificado.4-72.com.co>
(originado por "no-responder@superservicios.gov.co" <no-responder@superservicios.gov.co>)

Destino: gerencia@ibal.gov.co

Fecha y hora de envío: 16 de Noviembre de 2021 (09:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Noviembre de 2021 (09:45 GMT -05:00)

Asunto: Superservicios: Radicado - 20214245345561 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

Mensaje:

Para ver correctamente el mensaje, por
favor use un visor de mail compatible con HTML!

*Al no tener respuesta de dicho requerimiento, se le reiterado el requerimiento mediante oficio **SSPD No. 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021**, a los correos "gerencia@ibal.gov.co" y "ventanilla.unica@ibal.gov.co" para que la empresa diera respuesta en los siguientes tres (3) días hábiles a la recepción de la comunicación. Las pruebas de entrega con identificadores E66675433-S y E66675436-S:*

Certificado de comunicación electrónica Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E66675433-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)

Identificador de usuario: 403387

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios <403387@certificado.4-72.com.co>
(originado por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios <no-responder@superservicios.gov.co>)

Destino: gerencia@ibal.gov.co

Fecha y hora de envío: 20 de Enero de 2022 (07:30 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 20 de Enero de 2022 (07:31 GMT -05:00)

Asunto: Superservicios: Radicado - 20214246025401 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

Mensaje:

0000 Nacional OT 172 0000 Nacional OT 172

Certificado de comunicación electrónica Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E66675436-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)

Identificador de usuario: 403387

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios <403387@certificado.4-72.com.co>
(originado por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios <no-responder@superservicios.gov.co>)

Destino: ventanilla.unica@ibal.gov.co

Fecha y hora de envío: 20 de Enero de 2022 (07:30 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 20 de Enero de 2022 (07:31 GMT -05:00)

Asunto: Superservicios: Radicado - 20214246025401 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

Mensaje:

472 0000 Nacional OT 172 0000 Nacional OT 172

De acuerdo con las pruebas de entrega, el plazo para la respuesta de la petición se cumplió el 26 de enero de 2022, sin que fuere remitida respuesta sobre el particular a los requerimientos de información de la entidad o su insistencia.”

En virtud de lo anterior, la Dirección de Investigaciones, luego de analizar lo expuesto por la **DTGAA**, formuló pliego de cargos estableciendo lo siguiente a folios 4 y 5 del referido Acto Administrativo:

*(...) “Por lo anterior esta Dirección de Investigaciones advierte que, conforme a la revisión realizada por la Dirección Técnica, la **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL**, presuntamente no atendió de manera adecuada y oportuna los requerimientos y solicitudes realizadas por esta Entidad realizados mediante los Oficios Nos. 20214243270061 del 12 de agosto de 2021, 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021, 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021.*

Es de resaltar que, esta Superintendencia en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, principalmente en la de verificación del cumplimiento de las leyes y actos administrativos a las que se encuentran supeditados quienes prestan servicios públicos, se encuentra facultada para solicitar documentos y requerir la información necesaria a los prestadores de servicios públicos, que dé cuenta de su gestión técnica operativa, financiera, comercial y administrativa, para así poder verificar el cumplimiento de las diversas obligaciones a las que se encuentran sometidos.

*Teniendo en cuenta lo anterior, esa Dirección encuentra mérito suficiente para formular cargo en contra la **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL**, por la presunta omisión en la atención de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos efectuados por la DTGA, de conformidad con el artículo 79 numeral 34 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.*

En consecuencia, de conformidad con lo expuesto, de llegarse a comprobar el incumplimiento sería grave, por cuanto la falta de atención de manera oportuna y adecuada a las solicitudes de información y requerimientos que efectúe la Superintendencia en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, entorpece y obstaculiza las funciones que le son propias, de tal modo que no permite realizar una evaluación eficaz del cumplimiento de la regulación y las normas aplicables, las cuales inciden en la prestación continua y eficiente de los servicios prestados y en la custodia integral de los derechos de los usuarios.”

8.2.4. Argumentos y defensa del prestador.

Luego de citar las circunstancias de hecho y las pruebas en las cuales se basó el único cargo imputado, el Despacho procederá a pronunciarse sobre los descargos presentados por el prestador mediante radicado No. 20225292286952 del 7 de junio de 2023.

IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL cuestiona la validez de la notificación electrónica de los requerimientos objeto de reproche, argumentando que no se aceptó expresamente este medio por parte del prestador y que no hubo acuse de recibo ni evidencia de la recepción por parte de la empresa de dichas comunicaciones. Así mismo, señaló la ausencia de la respuesta automática

"Hemos recibido su correo" por su parte, como evidencia de la falta de recepción de las notificaciones.

Al respecto, la Ley 2080 de 2021 y el Decreto 491 de 2020 permiten la notificación electrónica y establece procedimientos para garantizar la autenticidad e integridad del mensaje, indicando que la aceptación del medio de notificación por parte del administrado es necesaria, aunado a la obligatoriedad de indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones por parte del prestador cuando así se autoriza.

Ahora bien, respecto a la atención a peticiones por parte de la empresa a los usuarios, argumenta que, durante el periodo de pandemia, el personal operativo trabajó de manera intermitente y que la empresa adoptó medidas para garantizar la seguridad, como el trabajo en casa y la realización de capacitaciones virtuales, destacando, que se dio prioridad a situaciones críticas, como la reparación de fugas de agua potable.

Así mismo, señaló que no se llevó a cabo Contrato de Atención de Emergencias por parte de la prestadora, debido a las condiciones presentadas por la pandemia del Covid 19, las cuales obligaron a la empresa y al personal operativo a atender todas las fugas diarias de manera directa.

En cuanto a la respuesta a la Petición del señor Juan Pablo Corredor, indicó que se dio prioridad a la intervención en la carrera 7a con calle 114 del Barrio Santa Ana, como respuesta a dicha petición y adjuntó un registro fotográfico como evidencia de los trabajos realizados.

Finalmente, **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** solicitó declarar no probado el cargo único o, en su defecto, declarar la nulidad de todo lo actuado por indebida notificación, basándose en los artículos 134 y 135 de la Ley 1564 de 2012 y el artículo 205 del CPACA, que establece las condiciones para notificación por medios electrónicos, destacando la necesidad de aceptación expresa del destinatario, dado que no se aceptó expresamente este tipo de notificación y que, a su juicio, no existe evidencia de la recepción de las solicitudes realizadas por la **DTGAA**.

Con el escrito de descargos el prestador adjuntó los siguientes documentos con el fin de desvirtuar el cargo formulado:

- **Resolución de nombramiento y acta de posesión cargo Secretaria General.**
Acredita a Olga Lucía Liévano Rodríguez, como Secretaria General de IBAL S.A. E.S.P. OFICIA.
- **Resoluciones de delegación de la función de representación judicial de IBAL S.A. ESP OFICIAL.**
Acreditan la idoneidad de Olga Lucía Liévano Rodríguez, en su calidad de Secretaria General de IBAL S.A. E.S.P. OFICIA, para para representar judicialmente y formular el escrito de descargos en la presenta actuación administrativa.
- **Audio de llamada telefónica entre IBAL SA y la empresa de correspondencia 472.**
Corresponde al audio de la llamada, realizada por el prestador al "call center" de la empresa de correspondencia 472, el día 04 de julio de 2022, con el fin de verificar los

números del certificado de entrega de las comunicaciones E60787375-S: E66675433-S y E66675436-S.

- **Informe técnico operativo suscrito por el Director Operativo Harold Rosembert Rodríguez.**

El informe detalla una visita realizada el 26 de mayo de 2022 a la carrera 7ª con calle 114 del barrio Santa Ana, donde se reportó previamente una fuga de agua potable, en el cual se indica:

(...)

“Teniendo en cuenta la visita realizada el día 26 de mayo del 2022 en la carrera 7ª con calle 114 del barrio santa Ana, donde se realizó la reparación de una fuga de agua potable por parte de personal operativo del IBAL en pandemia, se evidencia que actualmente no se presenta dicha fuga en los alrededores del lote ni dentro del mismo, por el contrario se está ejecutando una obra como se demuestra en el registro fotográfico, de acuerdo con lo anterior se habló con la comunidad la cual indica que personal del IBAL hizo presencia en el sitio atendiendo dicha fuga, así mismo se solicitó a la cuadrilla encargada de realizar la reparación, soportes fotográficos con el fin de corroborar la información.

Desde luego el personal operativo informo que se realizó el taponamiento de una manguera de ½” dentro del lote el cual no llegaba a ningún elemento de medición y por lo tanto se procedió hacer dicha actividad, así mismo informan que no cuentan con el registro fotográfico por pérdida de celular” (...)

El prestador presentó escrito de alegatos oportunamente mediante el radicado No. 20225294295132 del 24 de octubre de 2022, señalando que la presente actuación carece de antijuridicidad, ya que el bien jurídico a proteger dentro de la presente actuación sancionatoria es la prestación efectiva de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y para que se configure la antijuridicidad como un elemento indispensable para la sanción de una conducta, es necesario que dicha acción u omisión lesione de manera efectiva dicho bien jurídico.

Agregó que atendió de manera efectiva las fugas que se presentaron en el barrio San Ana de Ibagué – Tolima, daño y/o queja de los usuarios que dio origen a los requerimientos de la DTGAA y adicionalmente, presentó un informe de visita técnica del 26 de mayo de 2022, donde se evidencia la reparación de una fuga de agua potable en el Barrio Santa Ana, con los correspondientes registros fotográficos, los cuales respaldan la intervención realizada por la empresa.

Aunado a lo anterior, adjuntó el siguiente documento:

- **Informe de visita técnica realizada el 26 de mayo de 2022 por la EMPRESA IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL al punto ubicado en la Cra 7 con calle 114 del Barrio Santa Ana. (4 folios)**

El informe detalla una visita realizada el 26 de mayo de 2022 a la carrera 7ª con calle 114 del barrio Santa Ana, en iguales términos al informe presentado en el escrito de descargos.

8.2.5. Análisis de las pruebas y pronunciamiento del Despacho

De acuerdo a lo anterior y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, luego del análisis realizado a los descargos y alegatos presentados por **IBAL S.A E.S. P.**, este Despacho procede a pronunciarse en los siguientes términos:

En cuanto a la notificación del Pliego de Cargos en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio, esta Superintendencia remitió al prestador una comunicación de citación para notificación personal bajo el radicado No. 20224402291021 del 10 de mayo de 2022, la cual fue recibida en el buzón electrónico del Prestador en la misma fecha, según consta en los certificados de entrega No. E75628887-S y E75628886-S expedidos por la empresa de correspondencia 4/72, relacionados a continuación:

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E75628887-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)

Identificador de usuario: 403387

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co <403387@certificado.4-72.com.co> (originado por)

Destino: gerencia@ibal.gov.co

Fecha y hora de envío: 10 de Mayo de 2022 (11:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 10 de Mayo de 2022 (11:34 GMT -05:00)

Asunto: Superservicios: Radicado - 20224402291021 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

Mensaje:

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E75628886-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)

Identificador de usuario: 403387

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co <403387@certificado.4-72.com.co> (originado por)

Destino: ventanilla.unica@ibal.gov.co

Fecha y hora de envío: 10 de Mayo de 2022 (11:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 10 de Mayo de 2022 (11:34 GMT -05:00)

Asunto: Superservicios: Radicado - 20224402291021 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

Mensaje:

Es de anotar que **IBAL S.A E.S.P.**, mediante comunicaciones de radcados SSPD Nos. 20225291908202 y 20228101944152 del 13 y el 16 de mayo de 2022, autorizó expresamente la notificación por medio electrónico al correo: ventanilla.unica@ibal.gov.co, según se observa a continuación:



IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola
- Pbx: (8)2756000 - Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima /
www.ibal.gov.co - ventanilla.unica@ibal.gov.co

110- 0296
(Al contestar favor citar)

Ibagué, mayo 12 de 2022

Doctora
MARTHA EUGENIA GARCIA JAIMES
Directora de Investigaciones para A.A.A
Superintendencia Delegada para Acueducto,
Alcantarillado y Aseo
sspd@superservicios.gov.co

Asunto: Autorización para notificación electrónica expediente 2022440350600076E

Respetada Doctora Martha Eugenia:

Conforme al asunto, de la referencia, me permito autorizar la notificación electrónica del expediente N. 2022440350600076E, Pliego de Cargos No. SSPD 20224400138446 de fecha 10/05/2022, la cual debe ser enviada al correo ventanilla.unica@ibal.gov.co, correo autorizado para las notificaciones o traslados que sean competencia del IBAL S.A E.S.P OFICIAL.

Atentamente,


JENNY CAROLINA SANMIGUEL ARZUENA
Secretaria General (E)

Proyecto: Sandra B Herrera, Técnico II Secretaria General

	RESPUESTAS RADICADOS SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	CÓDIGO: GC-R-AC-019
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018-10-09
		VERSIÓN: 00 Página 1 de 2

430-6600

Ibagué, 16 de mayo de 2022

Doctor (a):
MARTHA EUGENIA GARCIA JAIMES
Directora de investigaciones para AAA (E)
Superintendencia delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
sspd@superservicios.gov.co
dtcentro@superservicios.gov.co

ASUNTO: INFORMACION -CITACION NOTIFICACION PEROSNLA PLIEGO DE CARGOS No. 20224400138446 del 10 de mayo de 2022

Respetado (a):

Me permito informarle que en virtud de la citación para notificación personal pliego de cargos de la referencia, le indicamos que en cumplimiento de los dispuesto en los artículos 56 y 67 de la ley 1437 de 2011, en la que se prevé que las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación, le informamos que se AUTORIZA, por parte de la Empresa IBAL S.A.E.S.P OFICIAL, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, notifique el expediente No. 2022440350600076E, al correo de ventanilla.unica@ibal.gov.co.

A su vez, las demás actuaciones que se sigan surtiendo a los lineamientos legales, ello con el fin de garantizar una debida notificación, derecho de defensa y debido proceso.

Cabe resaltar, que en otras oportunidades se le ha informado al ente prestador que como único canal electrónico autorizado e inscrito en el RUPS para recibir las notificaciones, la Empresa IBAL S.A E.S.P OFICIAL, solo ha señalado el correo ventanilla.unica@ibal.gov.co

	RESPUESTAS RADICADOS SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	CÓDIGO: GC-R-AC-019
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018-10-09
		VERSIÓN: 00 Página 2 de 2

Adjunto (4) folios

Cordialmente,


WILINTON JARAMILLO HERRERA
Profesional Especializado Grado 03
Gestión Atención al Cliente y P.Q.R.

Proyectó: María Alejandra Murillo A - Profesional Atención al Cliente y PQR

Las recibiré, en su despacho o en su defecto las Oficinas del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL ubicadas de la Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola o Edificio F25 Carrera 5ª No 41-16 Piso 2º de Ibagué - Tolima. Correo Electrónico Inscrito RUPS: ventanilla.unica@ibal.gov.co

Este documento está suscrito con firma mecánica o escaneada de conformidad con el Artículo 7º de la Resolución Empresarial No. 151 del 13 de abril de 2020, en virtud de los lineamientos establecidos en el Decreto Legislativo No. 491 de 2020.

Es así como, en cumplimiento de la autorización recibida, se llevó a cabo la notificación personal electrónica del pliego de cargos mediante el Oficio 20224402459571 del 16 de mayo de 2022, de conformidad con el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, observando además que, la recepción del mismo fue registrada el mismo día, según consta en los certificados de envío Nos. E76124070-S y E76124068-S, por lo que, a partir del día siguiente a su notificación, comenzó a correr el término de 15 días hábiles para que **IBAL S.A E.S.P.**, presentara descargos, aportara y/o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer, término que venció el 7 de junio de 2022, según constancias de envío relacionadas a continuación:

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de envíos
de Colombia



Identificador del certificado: E76124068-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)

Identificador de usuario: 403387

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co <403387@certificado.4-72.com.co>
(originado por)

Destino: gerencia@ibal.gov.co

Fecha y hora de envío: 16 de Mayo de 2022 (17:24 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Mayo de 2022 (17:24 GMT -05:00)

Asunto: Superservicios: Radicado - 20224402459571 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

Mensaje:

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de envíos
de Colombia



Identificador del certificado: E76124070-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)

Identificador de usuario: 403387

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co <403387@certificado.4-72.com.co>
(originado por)

Destino: ventanilla.unica@ibal.gov.co

Fecha y hora de envío: 16 de Mayo de 2022 (17:24 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Mayo de 2022 (17:24 GMT -05:00)

Asunto: Superservicios: Radicado - 20224402459571 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

Mensaje:

A partir de este análisis, este Despacho establece que, la notificación del pliego de cargos se llevó a cabo en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente, específicamente el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, considerando la autorización expresa de **IBAL S.A E.S.P.**, para recibir notificaciones por medio electrónico.

Ahora bien, en relación con los requerimientos y solicitudes emanados por esta entidad, es pertinente indicar que, de acuerdo con la normativa vigente, la SSPD tiene la facultad y la responsabilidad de realizar requerimientos y solicitudes a los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Así mismo, es clara la obligación a cargo de los prestadores, de atender de manera

oportuna y adecuada dichas solicitudes, de acuerdo con el artículo 79, numeral 34 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 1955 de 2019.

En atención a lo anterior, encuentra el Despacho demostrado que las solicitudes elevadas por la DTGAA a **IBAL S.A E.S.P.**, fueron recibidas por ésta, y por ello, incurrió sin justificación alguna en un incumplimiento al régimen de los servicios públicos, al no atender de manera oportuna y adecuada los requerimientos de la SSPD radicados mediante los Oficios Nos. 20214243270061 del 12 de agosto de 2021, 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021 y 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021.

En consecuencia, de conformidad con lo expuesto, está probado el incumplimiento del prestador, por cuanto la falta de atención de manera oportuna y adecuada a las solicitudes de información y requerimientos que efectúe la Superintendencia en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, entorpece y obstaculiza las funciones que le son propias, de tal modo que no permite realizar una evaluación eficaz del cumplimiento de la regulación y las normas aplicables, las cuales inciden en la prestación continua y eficiente de los servicios prestados y en la custodia integral de los derechos de los usuarios, lo que configura una conducta grave a la luz de la normatividad vigente.

De cara a lo anterior, es necesario reiterar al prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, que la facultad sancionatoria que ostenta esta Superintendencia no requiere que, para efectos de sancionar la comisión de una conducta, **se deba acreditar la ocurrencia del daño**. Al respecto, precisó el Consejo de Estado:

*“Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la SSPD tiene competencia para controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que deben sujetarse las empresas prestadoras de servicios públicos, cuando afectan de forma directa o indirecta a los usuarios o suscriptores. No se requiere, entonces, acreditar una relación de causalidad entre la violación de las normas y el daño causado a los usuarios y suscriptores para que se pueda imponer la sanción al prestador, pues basta con que se incumplan las disposiciones que regulan la prestación de los servicios públicos para que la SSPD despliegue la actuación tendiente a determinar dicho incumplimiento e imponga las sanciones correspondientes”*⁵(Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Por su parte, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, se pronunció en los siguientes términos:

“...Ha de decirse que en el campo sancionatorio administrativo no debe tenerse en cuenta el elemento CULPABILIDAD, pues el Consejo de Estado en reiteradas oportunidades ha precisado su posición en el sentido de que si bien es cierto el artículo 375 del Código Penal, determina la aplicación extensiva de las disposiciones contenidas en el libro primero a las materias penales de que tratan otras leyes, siempre que en ellas no se disponga de manera diferente, las mismas no se aplican a las sanciones que imponen las Superintendencias... En las condiciones precedentes es claro que existiendo en la de las normas que rigen el mercado de valores o por desconocimiento de sus decisiones, verificada la conducta infractora del actor establecida en la ley y en los actos normatividad legal vigente la facultad de la superintendencia de valores para imponer la sanción por desconocimiento expedidos por dicho organismo de control y señalado el tipo de sanción que podía ser impuesta, no le quedaba otro camino a la

⁵ C.E., Sección Quinta, Sent. 2011-00450-01, 02/08/2008. M.P. Alberto Yepes Barreiro.

*Superintendencia de Valores de aplicar OBJETIVAMENTE la sanción correspondiente, sin que para ello fuera necesario verificar si se vulneró o puso en peligro el bien jurídico tutelado a que se hace alusión, porque la función de la policía administrativa de la cual esta investida la aludida superintendencia como organismo de vigilancia y control en materia de valores, no está sujeta a esa condición*⁶ (Subrayado fuera de texto)

Así las cosas, es claro que la antijuridicidad en materia administrativa sancionatoria no responde a la lesión efectiva de un bien jurídico o la generación de un daño, sino que basta la mera puesta en peligro para que el comportamiento se considere antijurídico, lo cual ocurre cuando se presenta una transgresión al ordenamiento legal o regulatorio establecido, por tanto, cuando la administración sanciona una conducta omisiva o lesiva del régimen normativo exigible, el infractor debe responder por ésta, y de acuerdo con la jurisprudencia citada, en el derecho administrativo sancionador la esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma. Por lo tanto, una vez el administrado vulnera la normativa a la que se encuentra sujeto, la conducta es reprochable y susceptible de ser sancionada.

Asimismo, la doctrina⁷ ha sostenido que en materia sancionatoria **lo antijurídico es un reproche a la mera conducta**, sin que se exija un resultado concreto (a diferencia de lo que ocurre en materia penal), siendo suficiente el incumplimiento de la normativa aplicable, desde una connotación fundamentalmente preventiva. Teniendo en cuenta lo anterior, la mera configuración de un riesgo para los bienes jurídicos que busca proteger la SSPD es suficiente para que la conducta sea sancionable, no siendo necesario que se materialice efectivamente un daño sobre los usuarios con la infracción de la norma.

Recordemos que la **DTGAA** comunicó a la **Dirección de Investigaciones** a través del Memorando de radicado No. 20224240050273 del 02 de marzo de 2022 que mediante los oficios de radicados SSPD No. 20215290989192 del 13 de mayo de 2021 y 20215290976492 del 12 de mayo de 2021 recibió por traslado la comunicación No. 2021805449, en la que la Procuraduría General de la Nación remitió a esta entidad el Auto 053 de 2021 con una relación de casos objeto de supervigilancia al Derecho de Petición (SDP), dentro de los cuales se presenta el SDP de número 0145-20 que involucra a su empresa.

Fue entonces que, en razón a esto último mediante oficio de radicado No. SSPD 20211002082361 del 8 de junio de 2021 la **DTGAA** solicitó a la Procuraduría General de la Nación detalles del caso SDP-0145-20, con la finalidad de que dicha área adelantara el seguimiento respectivo a la situación y cumplimiento a lo solicitado por el ente de control.

En respuesta a lo anterior, y bajo el radicado No. 20215291987512 de 29 de julio de 2021, la Procuraduría General de la Nación remitió los soportes respectivos del caso SDP-0145-20, el cual correspondía al derecho de petición radicado No. 19899 del 14 de diciembre de 2020 instaurado ante el prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** por el señor JUAN PABLO CORREDOR GARCÍA identificado con cédula de ciudadanía número 1.007.405.751, quien solicitó dar solución a “un escape de agua por los lados de la Calle 14, carrera 6 en el Barrio Santa Ana” avocando que “[e]l escape ha generado un derrame de agua que ha afectado a la comunidad”. (Sic).

⁶ Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Primera, Sub sección A. Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho Actos Demandados: Resolución 0653 de 20 de septiembre de 1999 y Resolución 0825 de 10 de diciembre del mismo año. Expediente: 20000317. Fecha: 23 de mayo de 2002. Magistrada Ponente: Marta Álvarez de Castillo

⁷ Jorge Iván Rincón Córdoba, Ley 1437 de 2011 –Comentado y Concordado-, Universidad Externado de Colombia, edición No. 2. Bogotá, 2016

Acto seguido, la **DTGAA** en atención a lo anterior y en uso de sus funciones legales definidas puntualmente en el Decreto 1369 de 2020⁸ y en especial las definidas en los numerales 6 y 8⁹ del artículo 20 le requirió al prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** lo siguiente a través de los oficios de radicado No. 20214243270061 del 12 de agosto de 2021, y 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021:

20214243270061
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20214243270061
Fecha: 12-08-2021

GD-F-007 V.15

Bogotá, D.C.

Señor
JOSE RODRIGO HERRERA MEJIA
Gerente
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P.
Correo electrónico: ventanilla.unica@ibal.gov.co, gerencia@ibal.gov.co
Ibagué - Tolima

Asunto: Seguimiento caso SDP-0145-20 - Radicado SSPD 20215291987512 de 29 de julio de 2021.

Respetado señor Gerente:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante radicados SSPD No. 20215290989192 del 13 de mayo de 2021 y 20215290976492 del 12 de mayo de 2021 recibió por traslado la comunicación número 2021805449, en la que la Procuraduría General de la Nación remitió a esta entidad el Auto 053 de 2021 con una relación de casos objeto de Supervigilancia al Derecho de Petición (SDP), dentro de los cuales se presenta el SDP de número 0145-20 que involucra a su empresa.

Mediante radicado SSPD 20211002082361 del 8 de junio de 2021 esta Superintendencia solicitó a la Procuraduría General de la Nación detalles del caso SDP-0145-20, con la finalidad que esta Entidad adelante el seguimiento respectivo a la situación y cumplimiento a lo solicitado por el ente de control.

Con el radicado 20215291987512 de 29 de julio de 2021, la Procuraduría General de la Nación remitió los soportes respectivos del caso SDP-0145-20, el cual corresponde al derecho de petición radicado No. 19899 del 14 de diciembre de 2020 instaurado ante la empresa que usted representa por el señor JUAN PABLO CORREDOR GARCÍA identificado con cédula de ciudadanía número 1.007.405.751, quien solicitó dar solución a "un escape de agua por los lados de la Calle 14, carrera 6 en el Barrio Santa Ana" avocando que "el escape ha generado un derrame de agua que ha afectado a la comunidad". (Sic)

Ahora bien, una vez verificado el sistema de Gestión Documental ORFEO de esta entidad en el rango comprendido entre el 1 de diciembre de 2020 hasta la fecha, no se encuentra copia o

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. SSPD 20201000357965 del 14/12/2020 "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20201000357315 del 09 de diciembre de 2020"
Sede principal: Carrera 18 no. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005, Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

20214243270061

Página 2 de 2

solicitud adelantada ante esta Superintendencia bajo los datos identificadores del peticionario, esto es nombre o número de identificación.

Por lo anterior, se le requiere para que remita la siguiente información:

- Respuesta dada al peticionario frente al derecho de petición instaurado en la empresa el pasado 14/12/2020.
- Acciones adelantadas para solucionar la problemática expuesta por el peticionario, remitiendo todos los soportes respectivos.

De conformidad con lo anterior, se le requiere para que dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la presente comunicación allegue la información solicitada, a la dirección de correo electrónico sspd@superservicios.gov.co, con copia a dgarciah@superservicios.gov.co y jmcortes@superservicios.gov.co.

Finalmente, se recuerda que la no atención a los requerimientos de esta entidad puede ser objeto de las acciones de control definidas en el numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 15 de la ley 1955 de 2019.

Atentamente,

VÍCTOR HUGO ARENAS GARZÓN
Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Anexo: Archivo PDF "Agua.PDF" - 20215291987512 de 29 de julio de 2021

Copia: Juan Pablo Corredor García - Correo Electrónico: jpcorredor@statedu.co

Proyecto: Diego Alejandro García Henríez - Profesional Universitario Grupo Grandes Prestadores DTGAA
Revisó: Johanna Milena Cortés Quirós - Coordinadora del Grupo Grandes Prestadores DTGAA
Expedientes: 20214203516000130E y 20211005301000130E

⁸ Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

⁹ 6. Solicitar documentos, practicar las visitas de inspección y pruebas a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

(...)

6. Solicitar documentos, practicar las visitas de inspección y pruebas a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.



20214245345561

Página 2 de 3

20214245345561

Al contestar por favor cite estos datos:
 Radicado No.: 20214245345561
 Fecha: 12-11-2021

GD-F-007 V.16

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor

JOSE RODRIGO HERRERA MEJIA

Gerente

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P.Correo electrónico: ventanilla.unica@ibal.gov.co, gerencia@ibal.gov.co

Ibagué - Tolima

Asunto: Seguimiento caso SDP-0145-20 – Respuesta al radicado SSPD 20215292337582 del 25 de agosto de 2021.

Respetado Gerente,

Mediante el oficio de la referencia, y como le fuere mencionado en la mesa del 11 de octubre de 2021, en el que la empresa por usted representada atiende a lo solicitado en el radicado SSPD 20214243270061 y avoca a esta entidad el conocimiento de la respuesta a la queja requerida, correspondiente al número IBAL 19899 del 14 de diciembre de 2020, queja presentada por el señor JUAN PABLO CORREDOR GARCÍA en sede de empresa, y que la Procuraduría General de la Nación mediante Auto 053 de 2021 incluyó en el listado de casos objeto de Supervigilancia al Derecho de Petición (SDP), identificada con el SDP-0145-20.

Que, en el radicado SSPD 20215292337582 de 25 de agosto de 2021 su empresa remite la respuesta a la queja IBAL 19899 del 14 de diciembre de 2020, en comunicación fechada con el 24 de agosto de 2021. Frente a la queja presentada por el señor JUAN PABLO CORREDOR GARCÍA, esta Superintendencia encontró lo siguiente frente a las 3 peticiones contenidas en esta:

1. "Cualquier documento que haga mención de la presencia del IBAL en el lugar del escape. Así como cualquier documento que hable de la situación técnica del problema".

La empresa remite fotos del terreno en las que indica que se "atendió la fuga presentada en el sector", sin indicar fecha en la que se realizó u otros soportes, como le fuere solicitado por el quejoso. Adicionalmente, no se puede inferir la realización de reparaciones de las fotos presentadas en el oficio. En GoogleMaps esta es la calle de la reparación: <https://goo.gl/maps/rvP6sDffgE7HEyQz8>. Y esta es la imagen del lugar:



Estas son las imágenes remitidas en el oficio:



Al no encontrar evidencia de lo solicitado en las imágenes, esto es, que la empresa se presentó en el lugar de la falla en el sistema de alcantarillado o información indicativa de intervención u obras para la atención de la petición contenida en la queja, se requiere nuevamente aportar la información que dé respuesta.

2. "Cualquier documento en el que una persona, comunidad, empresa, entidad o tercero, haya manifestado una preocupación, queja o reclamo por el continuo escape de agua en el sector anteriormente mencionado".

La empresa afirma que no le es posible suministrar la información, toda vez que para individualizar las quejas en el sistema de gestión documental con el que cuenta, requiere "suministro de datos precisos tales como el barrio, el nombre exacto del peticionario y/o Numero de Radicado".

Al respecto, se requiere que la empresa explique por qué el ingreso de otros datos identificadores de la situación (fecha o lugar) no han hecho posible la identificación de quejas similares o por qué no existe una alternativa para suministrar la información. Se requiere que desarrolle por qué hacer uso de criterios más amplios de búsqueda, y que se encuentran en la queja (esto es el barrio y las viviendas aledañas al daño) junto con otros como, el periodo comprendido entre la puesta en conocimiento de la problemática denunciada en la queja y el

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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

20214245345561

Página 3 de 3

momento en que la falla fue reparada, imposibilitan la identificación del material solicitado a través de técnicas informáticas y/o análogas/manuales.

3. "Cualquier documento o justificación verbal que tenga el IBAL para no haber solucionado el problema del derrame de agua".

La empresa manifiesta en el oficio que: "Durante la vigencia 2020 la Empresa no suscribió contrato de atención a daños o emergencias presentadas en las redes de acueducto y alcantarillado, dadas las condiciones presentadas por la Pandemia Covid-19 que retrasaron todos los procesos de contratación, por lo cual dichas actividades fueron efectuadas por el personal propio con el cual contaba la Entidad. Sin embargo, dado el gran volumen de solicitudes el personal operativo no tenía la capacidad física para atender todas las fugas que a diario se presentan en el perímetro hidrosanitario del IBAL. Así las cosas, al finalizar la vigencia inmediatamente anterior la entidad dio viabilidad para la inclusión de personal operativo que apoyo las actividades de atención y solución de fugas y daños en las redes hidrosanitarias. En virtud de lo anteriormente expuesto, una vez se suscribieron los contratos del personal operativo se atendieron las solicitudes de fugas que con anterioridad se habían reportado a la Entidad como lo es el caso del presente escrito". Al respecto, no se encuentra sustento para requerir a la empresa soportes o información adicional.

Ahora, frente a lo expuesto, se requiere que la empresa dé claridad a los aspectos señalados en este oficio sobre las respuestas presentadas en el oficio radicado SSPD 20215292337582, junto con los soportes correspondientes que indiquen de manera inequívoca que la empresa dio trámite a lo solicitado por el suscriptor. Para ello, se le otorga el plazo de quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación para que allegue la información solicitada, a la dirección de correo electrónico sspd@superservicios.gov.co, con copia a dgarcia@superservicios.gov.co y jmcortes@superservicios.gov.co.

Finalmente, se recuerda que el incumplimiento en la atención oportuna a los requerimientos de esta entidad puede ser objeto de las acciones de control definidas en el numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la ley 1955 de 2019.

Atentamente,



§

CARLOS MARIO GONZÁLEZ FAJARDO

Coordinador del Grupo Grandes Prestadores (A)
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Diego Alejandro García Herrera - Profesional especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Revisó: Carlos Mario González Fajardo - Coordinador Grupo de Grandes Prestadores DTGAA (A)
Expediente: 20214203516000106

Fuente: ORFEO II.

De lo anterior se registra que el prestador debía allegar lo requerido dentro de un término de quince (15) días siguientes al recibo del presente requerimiento, el cual según quedó mostrado líneas atrás en el certificado de envío, fue recibido en el correo registrado en el RUPS el 16 de noviembre de 2021, y sobre el cual no hubo respuesta por parte del prestador.

Luego y a efectos de esto último, la **DTGAA** volvió a requerir al prestador a fin de que remitiera lo solicitado y diera respuesta. Lo anterior bajo el oficio de radicado No. 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021.

***20214246025401***

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20214246025401**Fecha: **16-12-2021**

GD-F-007 V.16

Bogotá, D.C.

Página 1 de 2

Señor

JOSE RODRIGO HERRERA MEJIA

Gerente

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P.Correo electrónico: ventanilla.unica@ibal.co, gerencia@ibal.gov.co

Ibagué – Tolima

Asunto: Reiteración radicado SSPD No. 20214245345561 (Seguimiento caso SDP-0145-20 – radicado SSPD No. 20215292337582 del 25 agosto de 2021).

Respetado señor Gerente:

Una vez revisado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidencia que a la fecha esta Superintendencia no ha recibido comunicación con las aclaraciones solicitadas en el radicado del asunto, remitiendo el 12 de noviembre del presente año y que se adjunta nuevamente a la presente comunicación.

Mediante la mencionada comunicación, se le solicitó explicación respecto a su respuesta radcada SSPD No. 20215292337582 del 23 noviembre de 2021, y que fuere requerida en el Seguimiento a Derechos de Petición de la queja correspondiente al número IBAL 19899 del 14 de diciembre de 2020, presentada por el señor JUAN PABLO CORREDOR GARCÍA en sede de empresa.

En el radicado SSPD No. 20214245345561 de 12 de noviembre de 2021, le fue otorgado un plazo de quince (15) días hábiles para la respuesta de este, los cuales se encuentran ya vencidos.

Por lo anterior, y sin perjuicio de las acciones a que haya lugar en virtud del numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, se le dan tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la presente comunicación para atender el contenido del radicado SSPD No. 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021, haciendo referencia al 20214246025401 en su respuesta a enviar a la dirección de correo electrónico sspd@superservicios.gov.co, con copia a dgarcia@superservicios.gov.co y jmcortes@superservicios.gov.co.

Atentamente,

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

Fuente: ORFEO II.

De esta forma se registra que el prestador debía allegar lo requerido dentro de un término de tres (3) días siguientes al recibo del requerimiento, el cual según quedó mostrado líneas atrás en el certificado de envió, fue recibido en el correo registrado en el RUPS para el año 2021 el 20 de enero de 2022 y sobre el cual no hubo respuesta por parte del prestador.

En tal sentido, es claro que el reproche y/o objeto de imputación de la conducta que aquí se analiza no radica en establecer las acciones del prestador frente al hecho de índole técnico de escape de agua en el Barrio Santa Ana en Ibagué – Tolima, sino en establecer si el prestador cumplió o no con su obligación de dar respuesta a los requerimientos de radicados Nos. 20214243270061 del 12 de agosto de 2021, 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021, y 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021 elevados por la **DTGAA** al prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** ya que esta Superintendencia fundada en lo previsto en artículo 79 numeral 34

de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, tiene la facultad de sancionar a todo aquel prestador que no atienda oportunamente los requerimientos que en uso de sus funciones le haga esta entidad a través de sus respectivas áreas, lo cual hace que la conducta que aquí se reprocha cumpla con el elemento de la infracción administrativa denominada tipicidad.

En relación con las pruebas presentadas por el prestador, que incluyen el registro de la llamada a 4/72, el informe técnico de la Dirección Operativa, la solicitud de seguimiento a peticiones y el informe de la visita técnica realizada el 26 de mayo de 2022 por funcionarios de **IBAL S.A E.S.P.**, se constata que estas no refutan la presunta infracción normativa. Además, la falta de documentación que respalde una respuesta detallada y oportuna a los requerimientos de la Superintendencia refuerza la validez de la imputación.

Por ello, al no encontrar respuesta alguna por parte del prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** a los requerimientos de radicados Nos. 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021, y 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021 elevados por la **DTGAA** y encontrar que sus argumentos y pruebas no desvirtúan el incumplimiento aquí reprochado, este Despacho deberá sancionar al prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**.

9. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

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

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

“En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad”¹⁰.

En ejercicio de las funciones asignadas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020, delegadas mediante la Resolución No. 20211000012995 del 29 de marzo de 2021, expedida por la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios y con fundamento en la Ley 1437 de 2011, este Despacho tiene la facultad de sancionar las infracciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios según el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

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

¹⁰ Corte Constitucional, Sentencia C-125 de 2003.

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

Para el caso en concreto, el Despacho encontró demostrado que el prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, incurrió en el siguiente incumplimiento en la presente actuación administrativa:

INCUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE ATENDER OPORTUNAMENTE LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 79 NUMERAL 34 DE LA LEY 142 DE 1994, ADICIONADO POR EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY 1955 DE 2019.

En cuanto al único cargo que se reprocha al Prestador, se demostró el incumplimiento de la obligación de atender oportunamente los requerimientos de radicados Nos. 20214245345561 del 12 de noviembre de 2021, y 20214246025401 del 16 de diciembre de 2021, que le hiciera la **DTGAA** de esta Superintendencia en el ejercicio de sus funciones legales, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 numeral 34 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.

En conclusión, establece el Despacho que la vulneración normativa del cargo relacionado con el incumplimiento de la obligación de atender oportunamente los requerimientos que le hiciera la Superservicios en uso de sus funciones, amerita reproche por la naturaleza de la falta, que en sí mismo consiste en entorpecer y obstaculizar las funciones de vigilancia atribuidas a esta Entidad, de modo que no permite realizar una evaluación eficaz del cumplimiento estricto de la regulación y las normas que deben aplicar y que inciden en la prestación continua y eficiente de los servicios prestados; así como, el correcto seguimiento al estado de la prestación efectiva del servicio de acueducto que **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** suministra a sus usuarios.

En consecuencia, dada la naturaleza y gravedad que representa la conducta violatoria del régimen de los servicios públicos domiciliarios en las que incurrió el prestador investigado, este Despacho encuentra procedente la imposición de una **sanción administrativa de multa**.

9.1. Aplicación de los criterios de graduación de la sanción previstos en el numeral 81.2 del artículo 81 de la ley 142 de 1994 y del artículo 50 de la ley 1437 de 2011.

El numeral 81.2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994, determina como criterios para graduar el monto de la multa los siguientes:

“81.2. Multas hasta por el equivalente a 2000 salarios mínimos mensuales. El monto de la multa se graduará atendiendo al impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público, y al factor de reincidencia. Si la infracción se cometió durante varios años, el monto máximo que arriba se indica se podrá multiplicar por el número de años. Si el infractor no proporciona información suficiente para determinar el monto, dentro de los treinta días siguientes al requerimiento que se le formule, se le aplicarán las otras sanciones que aquí se prevén. Las multas ingresarán al patrimonio de la Nación, para la atención de programas de inversión social en materia de servicios públicos, salvo en el caso al que se refiere el numeral 79.11. Las empresas a las que se multe podrán repetir contra quienes hubieran realizado los actos u omisiones que dieron lugar a la

sanción. La repetición será obligatoria cuando se trate de servidores públicos, de conformidad con el artículo 90 de la Constitución.”

Así mismo, el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011 establece como criterios de graduación de las sanciones administrativas los que se enlistan a continuación:

“Artículo 50. Graduación de las sanciones. *Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:* (subrayado fuera del texto).

- 1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*
- 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.”*

Con fundamento en las normas previamente transcritas, el Despacho procede a analizar los criterios contenidos en las mismas para determinar si se aplican en el caso objeto de la presente actuación administrativa:

Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados - Impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público:

Con respecto al **cargo único**, como lo expuso este Despacho, el prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, incumplió lo dispuesto en el artículo 79 numeral 34 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, al no atender los requerimientos que en uso de sus funciones le hiciera la SSPD.

El incumplimiento del prestador, obstaculiza las funciones de esta entidad, pues no permite realizar una evaluación eficaz de la correcta prestación de los servicios públicos a los usuarios.

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

El Despacho no encontró en el material probatorio obrante en el expediente, que con la ejecución de la conducta objeto de reproche, se evidenciara que la persona jurídica, **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, o un tercero hayan obtenido un beneficio económico derivado de las infracciones demostradas, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

Reincidencia en la comisión de la infracción

Verificado el archivo de sancionados de los últimos tres años de la SSPD no se encontró que el prestador Investigado hubiera sido sancionado por la misma conducta objeto de la presente actuación administrativa, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

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

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

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

En cuanto a este criterio, el Despacho no observó una conducta reprochable por parte del prestador investigado tendiente a la utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

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

La revisión de esta causal supone valorar la actitud del presunto infractor frente a las autoridades y la ley.¹¹ En el presente caso, el Despacho procedió a analizar y verificar la conducta del prestador investigado frente al cumplimiento o no del régimen de los servicios públicos domiciliarios.

En cuanto a este criterio, y según lo expuesto líneas arriba, se considera reprochable el comportamiento del prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, frente a la conducta analizada. De igual forma, el Despacho analizó la conducta imputada frente al cumplimiento de la normativa a la que estaba sujeto frente a los servicios públicos domiciliarios, sin que advirtiera que estuviera imposibilitado para cumplir sus deberes.

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

Durante la presente actuación administrativa, el Despacho no observó una conducta reprochable por parte del prestador Investigado encaminada a desacatar o incumplir las órdenes impartidas por esta Superintendencia en el curso de la investigación, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

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

El Despacho no encontró que el prestador hubiese reconocido la comisión de las infracciones antes del decreto de pruebas en la presente investigación administrativa, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

¹¹ Arboleda Perdomo, Enrique José. "Comentarios al Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Editorial Legis. Segunda Edición. Página 94.

10. MONTO DE LA SANCIÓN.

Con base en lo expuesto, el Despacho advierte que la Superintendencia está obligada a conciliar su función de sancionar a los prestadores que vulneran el régimen de los servicios públicos domiciliarios, con el mandato constitucional de garantizar la prestación del servicio en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, según el cual:

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

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores sobre la naturaleza y la gravedad del incumplimiento en que incurrió prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, el cual fue debidamente acreditado según lo expuesto en el presente acto administrativo, así como la aplicación de los criterios de dosificación y graduación de la sanción establecidos en el artículo 50 del CPACA, este Despacho impondrá al prestador investigado una sanción en la modalidad de multa por la infracción en la que incurrió, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994 que se tasará teniendo en cuenta el reporte de los estados financieros remitidos por el prestador a esta Superintendencia por concepto de sus ingresos de actividades ordinarias por el servicio público domiciliario de acueducto.

El prestador **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL** informó en el Sistema Único de Información (SUI) sus ingresos generados con ocasión de la prestación del servicio de acueducto para los años 2020, 2021 y 2022, por lo cual, se procedió a verificar los estados financieros reportados por el prestador en el Registro Único Empresarial (RUES) para los años 2020, 2021 y 2022, encontrando lo siguiente:

FUENTE INFORMACIÓN SUI			
SERVICIO	2022	2021	2020
Ingreso acueducto	48.255.152.904,00	43.229.540.229,00	40.667.895.090,00

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones sobre la naturaleza y gravedad de las infracciones cometidas por el Prestador, y atendiendo los criterios de dosificación y graduación de la sanción establecidos en el artículo 81 numeral 81.2 de la Ley 142 de 1994, y en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, este Despacho considera que la multa a imponer es la siguiente:

POR EL ÚNICO CARGO CONSISTENTE EN: INCUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE ATENDER OPORTUNAMENTE LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 79 NUMERAL 34 DE LA LEY 142 DE 1994, ADICIONADO POR EL ARTICULO 15 DE LA LEY 1955 DE 2019, se impone sanción en la modalidad **MULTA** por valor de **DOSCIENTOS VEINTIDOS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$222.300.000.00)** equivalente a **(171 SMMLV)** del año 2024.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR que el prestador **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL**, identificado con **NIT 800089809-6** y e inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) con el **ID 116**, violó el régimen de los servicios públicos domiciliarios, al incurrir en la conducta de:

INCUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE ATENDER OPORTUNAMENTE LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 79 NUMERAL 34 DE LA LEY 142 DE 1994, ADICIONADO POR EL ARTICULO 15 DE LA LEY 1955 DE 2019

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPONER sanción de **MULTA** al prestador **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL** a favor de la Nación, por la suma de **DOSCIENTOS VEINTIDOS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$222.300.000.00)** equivalente a **(171 SMMLV)** del año 2024.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR que el monto de la sanción impuesta sea pagado dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto administrativo, el cual debe ser acreditado por el prestador. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta con la Plataforma de pagos que puede ser consultada en la página web citada al pie de página¹² digitando el NIT (Número de Identificación Tributaria), así como el dígito de verificación del prestador sancionado.

En dicha herramienta, podrá descargar el formato de pago ante las entidades bancarias, o realizar el pago de la sanción por PSE. En caso de que el formato de pago no se encuentre disponible en la página web señalada, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán adelantar las gestiones pertinentes a fin de realizar el pago de la sanción, para lo cual deberán enviar correo electrónico a tesoreria@superservicios.gov.co, indicando la información del pago que va a realizar y solicitando el envío del cupón de pago.

El prestador deberá acreditar el pago de la sanción dentro de los **10 DIAS** hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente y por medios electrónicos la presente Resolución a la señora **ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS** en calidad de **REPRESENTANTE LEGAL** del prestador **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A**

¹² <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos/Plataforma-de-pagos?a=57478>

E.S.P. OFICIAL, o a quien haga sus veces, de acuerdo con lo previsto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al correo electrónico: **ventanilla.unica@ibal.gov.co**¹³ haciéndole entrega de una copia de la misma, y advirtiéndole que contra esta Resolución procede el recurso de reposición ante el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, dentro de los **10 DIAS** hábiles siguientes a la fecha de notificación

De no ser posible la notificación personal, se dará aplicación a lo previsto por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su firmeza.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



HUGO GERMÁN GUANÚMEN PACHECO

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Jenny Marcela Díaz Fúquene – Profesional Especializado DIAAA

Revisó: Paula Posada Riaño – Profesional Especializado DIAAA

Revisó: Diana Ramírez Castaño – Contratista del Despacho Superintendente Delegado AAA

Edna Velásquez F- Contratista del Despacho Superintendente Delegado AAA

Revisó y aprobó: Ariel Lozano Gaitán – Director de Investigaciones DAAA

¹³ Correo autorizado por el prestador para efectos de notificación electrónica bajo los radicados Nos. 20225291908202, 20228101944152 y 20225291948112 del 13, 16 y luego 17 de mayo de 2022