



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20230120038101
Fecha: 27-04-2023

Bogotá D.C.,

Señor(a)
Correo electrónico: No registra.

Asunto: Radicado CRA 2023-321-003623-2 de 21 de abril de 2023.

Respetado(a) señor(a):

Recibimos la comunicación que se cita en el asunto, a través de la cual presenta denuncia por una serie de irregularidades descritas a continuación:

“La empresa no presenta facturación clara, es decir, fechas como toma de lectura, periodo facturado, sados de matrículas, valor reconexión, historial de consumo o pago. De igual forma los inconvenientes por errores la liquidación del metro cubico, ejemplo, (metros cúbicos, tarifas) de 0 a 35- a \$600, 36 a 50 \$800- de 51 en adelante a \$1200, caso puntual, si consumo 0 a 40, metros cúbicos, todos me los cobran a \$800, cuando deben cobrar, 0 a 35 \$600, los otros 5 a \$800. Por otra parte, la empresa presenta 2 puntos de recaudos en el sector, los cuales no cuentan con las herramientas necearías que garanticen la seguridad a nosotros los usuarios, pues ya sean presentado dificultades en los reportes de pago, ya que no cuentan con un sistema, además son atendidos por menores de edad, ya que se trata uno de un supermercado de barrio y el otro de un estanco de bebidas embriagantes. Seguidamente, el aumento del valor del metro cubico en la población más vulnerable, es decir de 0 a 35 (mt) lo mismo que el cargo fijo. Del mimos modo sucede con los cobros que se están realizando por los servicios de alcantarillado, los valor y fechas de registro no son específicas, el servicio es deficiente, la empresa no realiza los mantenimientos necesarios a la planta y los olores generan contaminación, de al igual los inconvenientes continuos con los servicios de aseo, problemas de facturación no específicas, las recolección de residuos no es continua, no se cuenta con recipientes de recolección, las basuras son regadas por las vías, generando contaminación ambiental, no se tiene claro el día y la hora de recaudos . La oficina de quejas y reclamos es un elefante blanco, no se sabe quine la atiende menos el horario, publican el horario de atención mas no cumplen, en mes pasado fui victima de un aumento excesivo en el recibo sin solución alguna, solo que pagara porque eso había marcado el medidor, razón por la cual nunca me dejaron lectura del medidor, el color del agua es de color terroso y llega esporádicamente por días con mucho aire desprendiendo llaves por la falta de desairadores”.

Sobre el particular, resulta pertinente precisar que, en razón a las funciones y facultades de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, establecidas



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20230120038101**
Fecha: **27-04-2023**

principalmente en los artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994, no es competencia de esta entidad resolver el objeto de su petición.

Por lo anterior, y en atención con lo dispuesto por el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, subrogado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, me permito informarle que se ha dado traslado para lo de su competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD.

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Oficio traslado SSPD radicación 202301238111 de 27 de abril de 2023.

Elaboró: María Daniela Herrera Rojas.
Revisó: Carlos Andrés Daniels Jaramillo.