

	<b>MANUAL DE PROCESOS SOPORTE</b>		<b>MPS-JUR-F-04-02</b>		
	<b>GESTION JURIDICA</b>		FECHA 2025/02/03	VERSIÓN 4	
	<b>ATENCIÓN PQR</b>		Página 1 de 5		

Los Patios, 03 de abril del 2025

Radicado No. 27246

Señor(a)  
**ALVARO CASTELLANOS VILLAMIZAR**  
 Dirección: Calle 12 No. 3-115 Barrio San Mateo  
 San José de Cúcuta – Norte de Santander

**ASUNTO: RESPUESTA AL RECURSO DE QUEJA DE RADICADO No. 2025446 DEL 17 DE MARZO DEL 2025.**

La oficina de peticiones, quejas y recursos de agua de los Patios S.A E.S. P con Nit 900.163.757-0, en cumplimiento de lo previsto en el contrato de condiciones uniformes, y conforme a lo contemplado en el régimen de servicios públicos establecido mediante ley 142 de 1994, procede a dar trámite al RECURSO DE QUEJA DE RADICADO N° 2025446 DEL 17 DE MARZO DEL 2025, para lo cual se desarrollan los siguientes puntos:

### 1. HECHOS

1.1. Se procedió a verificar en el Sistema de Información Comercial donde se observó que, el señor **ÁLVARO CASTELLANOS VILLAMIZAR** inicialmente instauró una petición, la cual se radico No. 202521 de fecha del 13 de febrero de 2025.

1.2. Mediante derecho de petición radicado el día 13 de febrero de 2025, el accionante solicitó de manera respetuosa a la empresa Agua de los Patios S.A. lo siguiente:

“(…)

#### **Solicitar**

1. *Se realice una visita a los predios para comprobar y verificar que el predio no genera consumos por no tener conexión del servicio de acueducto del cual han estado desocupados por más de seis meses.*
2. *Suspender de común acuerdo el servicio de acueducto a partir de la radicación por estar los predios desocupados, de conformidad con el artículo 1385 ley 142 de 1994 (...)."*

1.3. Mediante el acto administrativo No. 27094 del 14 de febrero de 2025, la empresa Agua de los Patios S.A. procedió a comunicarle al accionante lo siguiente: “(…) *De manera atenta y respetuosa me permito comunicarle al accionante que la empresa Agua de Los de Patios S.A E.S. P, de conformidad a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, procedió a dar traslado de su petición al EMPRESAS PRIVADAS DE SERVICIOS SA E.S.P para que sea este quien emita un pronunciamiento con relación a la solicitud presentada, teniendo en cuenta que, cuenta con un contrato de prestación de servicios con La empresa Agua de Los Patios S.A E.S.P, de igual al verificar la información que reposa en nuestra base de datos, se evidencio que, el inmueble objeto de petición no cuenta con servicio de acueducto y alcantarillado prestado por esta E.S.P por lo anterior se concluye que, no tiene relación, siendo la empresa en mención quien es la jurídicamente competente para*

 <b>AGUA DE LOS PATIOS</b> S.A. E.S.P. <i>Sintiéndolo Amigos</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS SOPORTE</b>		<b>MPS-JUR-F-04-02</b>		 Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO17/7804 www.sgs.com/certifiedclients
	<b>GESTION JURIDICA</b>		FECHA 2025/02/03	VERSIÓN 4	
	<b>ATENCIÓN PQR</b>		Página 2 de 5		

conocer sobre dicho asunto. (Se adjunta evidencia de traslado a EMPRESAS PRIVADAS DE SERVICIOS SA E.S.P).

14/2/25, 8:22

Correo de AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P - Traslado por Competencia peticion de radicado 2025210



Notificaciones Agua De Los Patios S.A.E.S.P. <notificaciones@aguadelospatios.com>

## Traslado por Competencia peticion de radicado 2025210

1 mensaje

Notificaciones Agua De Los Patios S.A.E.S.P. <notificaciones@aguadelospatios.com>

14 de febrero de 2025,  
8:22

Para: EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS SA ESP <g.a.empresaprivadaservicios@gmail.com>

Cordial saludo

De la manera más respuesta me permito dar traslado de la petición de conformidad con el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes

Cordialmente,  
Notificador Encargado

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581/2012, de Protección de Datos de Carácter Personal, le recordamos que puede consultar nuestra política de tratamiento de datos personales, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en el siguiente enlace

[- Mis datos personales -](#)

Este mensaje y sus archivos adjuntos contienen información confidencial y privilegiada originada por **AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.** y ha sido enviada para uso exclusivo de la(s) persona(s) o entidad(es) a la(s) que se encuentra dirigido. Está terminantemente prohibida la modificación, copia, reenvío o difusión de esta información por parte de cualquier persona o entidad distinta al destinatario, o ser utilizada para un fin diferente al definido en los términos previamente aceptados. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor comuníquelo de inmediato a su remitente, elimine el mensaje y cualquier copia impresa y absténgase de usar o divulgar su contenido. Gracias.

 **peticion 2025210.pdf**  
4290K



VIGILADA SUPERSERVICIOS

 <b>AGUA DE LOS PATIOS</b> <b>S.A. E.S.P.</b> <i>Sintiéndolo Amigos</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS SOPORTE</b>		<b>MPS-JUR-F-04-02</b>		 Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO17/7804 www.sgs.com/certifiedclients
	<b>GESTION JURIDICA</b>		FECHA 2025/02/03	VERSIÓN 4	
	<b>ATENCIÓN PQR</b>		Página 3 de 5		

*“(…) **ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente (…)*”

- 1.4.** El día 18 de febrero de 2025, se realizó la notificación mediante aviso del acto administrativo No. 27094, por medio del cual se emitió respuesta a la petición de radicado No. 2025210, Notificación que se realizó al correo electrónico adjunto por el accionante en la petición elevada, siendo este el correo: [pawinniepoh@gmail.com](mailto:pawinniepoh@gmail.com). ( se adjunta constancia de notificación)



Notificaciones Agua De Los Patios S.A.E.S.P. <notificaciones@aguadelospatios.com>

## RESPUESTA RADICADO 2025210

1 mensaje

Notificaciones Agua De Los Patios S.A.E.S.P. <notificaciones@aguadelospatios.com>

18 de febrero de 2025,  
9:11

Para: pawinniepoh@gmail.com

Cordial saludo,

De la manera más cordial me permito remitir la comunicación de referencia.

*Cordialmente,*



De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581/2012, de Protección de Datos de Carácter Personal, le recordamos que puede consultar nuestra política de tratamiento de datos personales, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en el siguiente enlace

[- Mis datos personales -](#)

Este mensaje y sus archivos adjuntos contienen información confidencial y privilegiada originada por **AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.** y ha sido enviada para uso exclusivo de la(s) persona(s) o entidad(es) a la(s) que se encuentra dirigido. Está terminantemente prohibida la modificación, copia, reenvío o difusión de esta información por parte de cualquier persona o entidad distinta al destinatario, o ser utilizada para un fin diferente al definido en los términos previamente aceptados. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor comuníquelo de inmediato a su remitente, elimine el mensaje y cualquier copia impresa y absténgase de usar o divulgar su contenido. Gracias.

 **2025210.pdf**  
287K

- 1.5.** El día 17 de marzo del 2025, el señor **ALVARO CASTELLANOS VILLAMIZAR**, interpuso **RECURSO DE QUEJA CONTRA LA EMPRESA AGUA DE LOS PATIOS S.A E.S.P .**



VIGILADA SUPERSERVICIOS

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sintiendo Amigos</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS SOPORTE</b>		<b>MPS-JUR-F-04-02</b>		 Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO17/7804 www.sgs.com/certifiedclients
	<b>GESTION JURIDICA</b>		FECHA 2025/02/03	VERSIÓN 4	
	<b>ATENCIÓN PQR</b>		Página 4 de 5		

## 2. SUSTENTACION DEL RECUROS

El accionante, sustenta el recurso presentado bajo siguientes:

*“(...) El derecho de petición lleva implícito resolver y la respuesta dada por la entidad es aparentemente y formal sin solución de fondo a la cuestión n propuesta solo se han limitado a evadir la responsabilidad de SUSPENDER EL SERVICIO DE MANERA TEMPORAL sin vacilar y no cobrar cargos fijos y consumos promedios no causados, cuando no existe disponibilidad.*

*No se comparte el criterio de continuar vulnerando la ley y el contrato de condiciones uniformes, en cuanto a la suspensión Temporal de un servicio que esta cortado sin disponibilidad y no había nadie el inmueble.*

*Es falso, que se esté aplicando la suspensión temporal del servicio, ya que se continúa facturando cargos de disponibilidad, contrariando la ley.*

*Es más, el predio esta sin disponibilidad sin conexión ya que la empresa realizada el corte drástico en el inmueble y por lo tanto no debo deuda alguna por no tener servicios conectados y se cobran servicios no prestados. (...)”*

## 3. PRETENSIONES DEL RECURSO.

Que se aplique la suspensión temporal del servicio en la facturación ya que sigue facturando cargos fijos y consumos promedios y el inmueble no tiene disponibilidad.

Que se aplique el Art. 138 ley 142 de 1994 Eliminando los valores de cargos fijos.

## 4. CONSIDERACIONES NORMATIVAS Y ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Para efectos de resolver en debida forma el recurso presentado por el accionante, es necesario mencionar que, la Ley 142 de 1994 en el artículo 154 establece la procedencia de los recursos, por parte del usuario, en este artículo se mencionar que, los recursos procederán contra ciertas decisiones emitidas por la empresa Prestadora, decisiones las cuales deberán de afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

*“(...) **Artículo 154, “De los recursos.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (...)”.*

En relación a lo anterior, al momento de analizar la respuesta emitida por la empresa Agua de los Patios, mediante el Acto Administrativo No. 27094, se evidencia que, la empresa Agua de los Patios S.A. E.S.P le informo al accionante que, no era competente para pronunciarse sobre los hechos que motivan la petición del usuario, por lo anterior y conforme a lo establecido en el artículo el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 se procedió a dar traslado a la entidad competente, siendo esta la EMPRESAS PRIVADAS DE SERVICIOS SA E.S.P



	<b>MANUAL DE PROCESOS SOPORTE</b>		<b>MPS-JUR-F-04-02</b>		
	<b>GESTION JURIDICA</b>		FECHA 2025/02/03	VERSIÓN 4	
	<b>ATENCIÓN PQR</b>		Página 5 de 5		

Con fundamento en las consideraciones de hecho y de derecho expuestas y desarrolladas en los puntos precedentes, la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos [PQR] de la Empresa Agua de Los Patios S.A. E.S.P., se inhibe en realizar pronunciamientos ante el recurso interpuesto por la accionante, lo anterior conforme a lo mencionado en la parte emotiva del presente acto administrativo, reiterando al accionante que deberá elevar el recurso a la entidad competente.

Atentamente,

  
**JAIME ENRIQUE MANCERA CADENA**  
 (E) Oficina de Peticiones Quejas y Recursos

Proyectó: JM
Revisó: TG
VB: TG



VIGILADA SUPERSERVICIOS