



00004314

Señor (a) NORA TOLOZA TOLOZA

OF-SCT-SC-8246

Bucaramanga, junio 21 de 2024

24 JUN 2024

PQR. 2024003308(Atención 240005996)

Señor (a)

**NORA TOLOZA TOLOZA**PEATONAL 6 CRA 21B CL 115 MZ G 6A PISO 1  
3229545413

Barrio Brisas de Provenza

Bucaramanga

**REF: Petición con radicado 2431 del 12 de junio de 2024. Código de Suscriptor: 300514**  
**Asunto: Improcedencia de Silencio Administrativo y Petición incompleta conforme a los términos del artículo 17 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.**

En atención al radicado del asunto, en donde solicita: "*Silencio Administrativo Positivo. Código de Suscriptor: 300514* por supuesta solicitud de "*retiro voluntario como usuario del servicio público domiciliario de alcantarillado de EMPAS S.A. E.S.P*" Al respecto se le informa:

Hemos recibido su solicitud para declarar el silencio administrativo positivo, fundamentada en la presunta omisión de respuesta a una petición de terminación del contrato de condiciones uniformes.

En este sentido, la EMPAS S.A. encontrándose dentro de los términos legales, califica su solicitud de improcedente e incompleta por las siguientes razones:

La EMPAS S.A., en adelante la empresa, manifiesta que, tras la correspondiente búsqueda en nuestros canales oficiales, el área de servicio al cliente, en cumplimiento de la misión legal conferida por el artículo 158 de la Ley Especial 142 de 1994 y los reglamentos internos de la empresa, no registra el ingreso de una petición presentada por usted con el propósito de terminar el contrato de condiciones uniformes, en adelante CCU, suscrito con la empresa.

El procedimiento para terminar el contrato se rige por lo acordado en el CCU, el debido proceso administrativo, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y, naturalmente, por el régimen de servicios públicos domiciliarios. De haberse recibido su petición en nuestra área de servicio al cliente, las actuaciones administrativas se habrían realizado siguiendo los plazos del CPACA y la Ley Especial 142 de 1994, notificando a usted los requisitos necesarios para avanzar en el procedimiento.

Así, en la situación presente, es clave precisar que no existe una petición formal por parte del usuario o suscriptor solicitando la terminación del contrato. La ausencia de una petición inicial presentada de manera oficial es determinante, puesto que la activación del mecanismo del silencio administrativo depende directamente de su existencia.

En efecto, para garantizar la legalidad y eficacia de las peticiones, es responsabilidad del usuario utilizar los canales oficiales, estipulados en el artículo 153 de la Ley Especial 142 de 1994 y aquellos designados por la empresa en su portal en línea. La desatención de esa responsabilidad invalida reclamos futuros cuyo fundamento sea la supuesta falta de respuesta del Prestador del

00004314

24 JUN 2024



Señor (a) NORA TOLOZA TOLOZA

Servicio, dado que no se ha establecido un marco inicial que permita evaluar la respuesta o la omisión de la empresa.

Tras explicar por qué el silencio administrativo no procede, es consecuente señalar que su petición es incompleta al no adjuntar la documentación que justifica su invocación. Con base en el artículo 17 del CPACA, la EMPAS S.A. le otorga un plazo de un (1) mes para presentar la petición que fundamenta la invocación del silencio administrativo.

La EMPAS S.A. insta al usuario o suscriptor a considerar que cambios arbitrarios en el prestador del servicio, sin informarse e informar adecuadamente a terceros, puede acarrear consecuencias en sus relaciones jurídicas, como en casos de arrendamiento o propiedad. Se recomienda actuar con prudencia y seguir los procedimientos establecidos para prevenir conflictos innecesarios.

Le recordamos que la empresa dispone de canales oficiales para la presentación de peticiones y reclamos, incluyendo nuestra página y correo electrónico [contactenos@empas.gov.co](mailto:contactenos@empas.gov.co) y la dirección Calle 24 # 23-68, Bucaramanga, Santander. Conforme al artículo 153 de la multicitada Ley especial, estos canales garantizan el adecuado registro y seguimiento de su petición.

Por último, la EMPAS S.A. reitera su disposición para atender cualquier petición que usted presente en relación con el servicio público domiciliario de alcantarillado y el contrato de condiciones uniformes, el cual puede ser consultado en el siguiente link <https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/05/Condiciones-uniformes-del-contrato.pdf> podrá descargar el Contrato de Condiciones Uniformes.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su petición no sin antes reiterarle nuestro compromiso de dar solución oportuna a sus requerimientos.

Por lo expuesto la empresa DECIDE:

- PRIMERO:** NO ACEPTAR, conforme a lo expuesto.
- SEGUNDO:** CONCEDER, el término establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 para dar una respuesta de fondo a la solicitud. En caso de no presentarse se entenderá el desistimiento tácito de la solicitud.
- TERCERO:** NOTIFICAR la presente decisión de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

**LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL**  
Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

Elaboró: CLAUDIA VICTORIA GUARIN CALDERON - Profesional 3  
Revisó: LILIANA NAVAS FERREIRA - Abogada Externa

**CSC-PQR. 2024003308 (Atención 240005996)**