



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20174100675991

Fecha: 13/06/2017

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá D.C

Señora

**MARTHA CHAUX HERNÁNDEZ**

Carrera 4 A Este No. 18 B – 34 Manzana F Casa 6

Barrio Remansos del Llano

Villavicencio - Meta.

Asunto: Radicado Copia SSPD No. 20175290418282 del 05 de junio del 2017 - Asignado Grupo Reacción Inmediata 09/06/2017. Copia solicitud suministro de agua potable por carrotanques Barrio por parte del prestador EAAV.

Respetada señora Martha:

En atención a la queja mencionada en el asunto radicada ante el prestador Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio por usted con copia a esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), relacionada con presuntas irregularidades por presunto desabastecimiento del servicio de agua potable con continuidad y que genera inconformidad en la solución efectiva para atender el suministro del preciado líquido por la red del sistema de acueducto, afectando a los residentes del predio ubicado en la dirección Carrera 4 A Este No.18 B - 34 Manzana F Casa 6 del Barrio Remansos del Llano en la ciudad de Villavicencio - Meta.

En consecuencia, mediante radicado No. **20174100674681 del 13 junio de 2017**, se realizó el respectivo traslado de su petición al Gerente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO - EAAV E.S.P.**, para pronunciarse formalmente sobre los hechos relacionados.

Resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

La respuesta de fondo a su denuncia será otorgada el día **24 de agosto del 2017**, de acuerdo con lo establecido en el "Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015", Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: "Salvo norma legal expresa y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."

(...) Parágrafo: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

<sup>1</sup>Ley 1755 de 2015 Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



En tal sentido, la Ley 142 de 1994, indica que en caso de que no se manifieste entera disposición por parte del prestador para atender las inquietudes de los usuarios frente a temas relacionados con el servicio público a su cargo y de ser necesario proferirá un pronunciamiento de vigilancia y control definitivo sobre la misma en cumplimiento del mandato constitucional.

Para una mejor orientación sobre el tema objeto de su reclamo a fin de contextualizar sobre el caso particular hace referencia el artículo 136 de la ley 142 de 1994, en la siguiente forma:


**Artículo 136.** Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

Adicional, es importante poner en su conocimiento la situación por la época invernal ha venido ocasionando inconvenientes en la planta de conducción, por lo que los prestadores han adoptado medidas de abastecimiento por carrotanques mientras se reparan los daños ocurridos en las redes del sistema de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, nos permitimos informarle que si bien esta Superintendencia tiene la facultad para investigar a las empresas cuando se determina la existencia de una falla en la prestación del servicio, también lo es que para que este evento ocurra, se deben cumplir los preceptos contenidos en las normas vigentes contenidas en el Decreto 1077 de 2015.

Por último, si requiere mayor información, esta Entidad ha establecido canales de comunicación y orientación con los usuarios a fin de que se informen acerca de sus derechos y deberes y del procedimiento de la vía de recursos como son: Línea gratuita 01 8000-910305, página web: [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), E-mail: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

Atentamente,



**LIANA MALAGÓN OVIEDO**

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Anexo: Radicado SSPD No. 20174100674681 del 13/06/2017

Proyectó: Luz Dary Castellanos Casallas - Profesional Especializado Grupo Reacción Inmediata

Revisó y Aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinador Grupo de Reacción Inmediata (A)

Expediente No. 201742035600083E