



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20174100978481**

Fecha: **25/07/2017**

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá D.C

Señor
FERNANDO BOLÍVAR
Calle 37 A No. 40 - 08
Barrio Barzal Alto
Villavicencio - Meta.

Asunto: Alerta Ciudadana Radicado SSPD No. 20175290462422 del 20 de junio del 2017 Asignado Grupo Reacción Inmediata 13/07/2017. Copia Acción Popular denuncia daño acometida red del sistema de alcantarillado por parte del prestador EAAV.

Respetado señor Bolívar y otros:

En atención a la denuncia mencionada en el asunto radicada por usted con copia por competencia a esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), relacionada con presuntas irregularidades con la empresa prestadora EAAV, por presunto daño en el colector de aguas lluvias y que genera inconformidad en la solución efectiva para atender la ejecución de las obras de reparación a la red del sistema de alcantarillado, afectando a los inmuebles de varios predios por filtraciones y por posible desbordamiento de aguas pluviales en espacio público.

En consecuencia, mediante radicado No. **20174100978431 del 25 julio 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 **29 de septiembre del 2017**, de acuerdo con lo establecido en el "Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹, 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".



C014/5927



C014/5927

¹Ley 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 petición a fin de contextualizar el caso el Decreto 229 de 2002 en su artículo 22 menciona con relación a la reparación y mantenimiento de la red lo siguiente:

"Artículo 22. Mantenimiento de las Redes Públicas. La entidad prestadora de los servicios públicos está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma."

En conclusión, es claro que el mantenimiento, reparación o reposición de las acometidas, medidores y redes internas, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad de los suscriptores o usuarios. En cambio, el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad del prestador de servicios públicos.

Sobre el particular hacen referencia los artículos 136 y 137 de la ley 142 de 1994, en la siguiente forma:

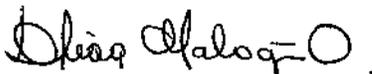
Artículo 136. Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones...

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, E-mail: 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. 20174100978431 del 25/07/2017

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