



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194101074671

Fecha: 04/12/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señora
ÁNGELA RODRÍGUEZ

Asunto: Radicado SSPD 20195291212952 del 25 de octubre 2019. Derecho de Petición.
Radicado SSPD 20194100939141 del 01 de noviembre de 2019. Requerimiento ESP.
Radicado SSPD 20194100939191 del 01 de noviembre de 2019. Remisión Información.
Radicado SSPD 20195291362952 del 29 de noviembre de 2019. Respuesta ESP.

Respetada señora:

Mediante la comunicación con radicado SSPD 20195291212952 del 25 de octubre 2019, usted presenta petición en la cual manifiesta la problemática que padece con la prestación del servicio de acueducto, en la zona donde reside.

En atención a la misma esta coordinación procedió a requerir al prestador del servicio mediante la comunicación SSPD 20194100939141 del 01 de noviembre de 2019, con el fin de contextualizar la problemática descrita.

La empresa prestadora del servicio da respuesta al requerimiento efectuado EMSERFUSA ESP., da respuesta al requerimiento efectuado mediante las comunicaciones 20195291362952 del 29 de noviembre de 2019 en la cual informa entre otras:

"...En atención a su solicitud, es pertinente mencionar que revisadas las suspensiones hacia el sector de San Mateo, se cuenta con el reporte de suspensión por mantenimiento a la red de aducción, el cual fue realizado el 21 de octubre de 2019, y se publicó en boletín de prensa para información a los usuarios el 17 de octubre de 2019, de igual manera se divulgó a través de redes sociales, emisoras locales, página web de la entidad entre otros.

Cabe anotar que los trabajos fueron realizados y se restableció el servicio en el horario indicado en el comunicado, el cual adjuntamos como soporte de lo realizado..."

"Por otro lado, se hace preciso manifestar que las tarifas de la Empresa, se establecen conforme a lo dispuesto en la CRA y normas concordantes, dicha comisión define los marcos



CO 14/5926

tarifarios y fija las reglas y estándares que deben cumplir todos los prestadores e los servicios públicos domiciliarios en tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo...".

"Ahora bien en el caso específico de la usuaria, de la facturación que anexa a la petición, se evidencia un consumo estable que oscila entre los 6 y 8 m³ y con un promedio de seis (6) m³ mensuales, los que nos permite concluir una prestación permanente del servicio sin bajas que permitan deducir suspensiones frecuentes y permanentes del servicio.

Se hace preciso manifestar también que los recursos se reinvierten entre otros, en el mejoramiento de las redes de acueducto y alcantarillado del municipio, solo como ejemplo nos permitimos señalar que más del 50% por ciento de la tubería de Fusagasugá se encuentra en concreto y/o en gres y próximo a cumplir una vida útil, por lo que se hace necesario su reposición a PVC acanalada, así entonces año a año las Divisiones correspondientes, conforme a las solicitudes de la comunidad y/o necesidad del servicio efectúan el plan de acción para dicha reposición o rehabilitación, así como para el mejoramiento y expansión de las redes de acueducto y alcantarillado...". (Sic).

Esta coordinación una vez verificada la respuesta emitida por el prestador del servicio encuentra que, si bien se han presentado suspensiones del servicio, las mismas han obedecido a mantenimientos en la red de aducción lo cual no solo es un derecho sino una obligación de la empresa efectuar dichos mantenimientos por ello el artículo 139 de la ley 142 de 1994, permite efectuar suspensiones en interés del servicio para efectuar mantenimientos periódicos, hacer reparaciones técnicas, etc. y fue publicado conforme lo indica la referida norma.

En estos casos es importante aclarar a la usuaria que no se producen descuentos en la facturación del servicio, igualmente cuando se trata de reclamaciones por tema de facturación de conformidad con lo establecido en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, el usuario primero debe formular reclamación ante la empresa, y ésta tiene 15 días hábiles para responder la solicitud del usuario.

Si la Empresa prestadora no responde a su solicitud, entonces existe el trámite denominado SAP (silencio administrativo positivo) que se hace frente a la Superintendencia que investigará por qué el prestador no contestó o lo hizo tarde.

Si por el contrario la empresa le responde con la que no se siente conforme, entonces tiene derecho a presentar el recurso de reposición y subsidiario de apelación en la misma empresa durante los 5 días siguientes.

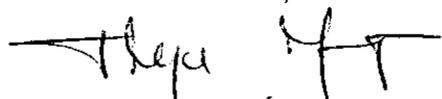
El prestador del servicio tiene nuevamente 15 días hábiles para contestar el recurso, notificarlo y enviarlo a la Superintendencia de Servicios Públicos y Domiciliarios, la cual funcionará como segunda instancia ante el reclamo.

La Superintendencia revisa el expediente y toma una decisión de segunda instancia que de conformidad con lo obrante en el proceso.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, y una vez atendidos los aspectos que se requieren al prestador este despacho da por atendida y tramitadas la alerta por usted interpuesta.

Finalmente, esta Coordinación le manifiesta su entera disposición para atender las inquietudes frente a temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando las mismas sean temas de nuestra competencia.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO

Coordinadora

Grupo Interno de Trabajo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión
Superintendencia de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Proyectó: Mery Castro Suárez – P.E. GITRIAG.
Revisó: Dora Araque Torres, Profesional Especializado – GITRIAG.
Aprobó: Olga Rocío Yanquen Caro. Coordinadora GITRIAG
Expediente Virtual No. 2019410170100905E