



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194101161241

Fecha: 26/12/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor  
MARÍA ELENA ESCOBAR CUÉLLAR

Asunto: Radicado SSPD 20195291151442 del 11 de octubre de 2019. Queja por presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto por falta de continuidad.

Radicado SSPD 20194100948071 del 5 de noviembre de 2019. Requerimiento a las EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. LAS CEIBAS E.P.N.

Radicado SSPD 20195291337072 del 25 de noviembre de 2019. Respuesta de las EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. LAS CEIBAS E.P.N.

Respetada señora María Elena:

En atención a la queja interpuesta por usted ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), identificada con el radicado SSPD 20195291151442 del 11 de octubre de 2019, en la que denunció presuntas fallas en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el barrio Villa Colombia de la ciudad de Neiva, debido a la suspensión del servicio de agua potable durante varios días por parte del prestador, el Grupo Interno de Trabajo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, le informa lo siguiente:

Por medio del oficio SSPD 20194100948071 del 5 de noviembre de 2019, esta Coordinación solicitó a las EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., LAS CEIBAS E.P.N., un informe sobre el estado actual de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el barrio donde usted habita, en términos de continuidad.

En respuesta al requerimiento, mediante la comunicación SSPD 20195291337072 del 25 de noviembre de 2019, el prestador EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., LAS CEIBAS E.P.N., remitió el informe solicitado por esta Dependencia, el cual se cita a continuación:

*"(...) En atención a lo expuesto por la señora María Elena Escobar Calle en derecho de petición dirigido a la SSPD y trasladado por competencia a esta Entidad, relacionado con inconformidad por la suspensión de la prestación del servicio de acueducto desde el 6 de octubre de 2019 en el barrio Villa Colombia comuna 9 de Neiva, es necesario comunicar que de acuerdo a la base de datos del área técnica, no registra suspensión relacionada en el sector.*

*En lo corrido del presente año, la prestación del servicio de acueducto en el asentamiento "Villa Colombia" ha operado en condiciones normales, actualmente las redes principales del sector son de 3" PVC RDE 21 y cumplen con las condiciones técnicas según Resolución RAS 0330 de 2017. Los únicos 3 incidentes reportados en el sector Villa Colombia sobre el sistema de acueducto, han sido solucionados de forma diligente por personal operativo adscrito a Subgerencia Técnica Operativa.*



*Según ordenes de trabajo 572437, 573354, 569300, se han efectuado reparaciones los días 23 de mayo, 24 de mayo y 6 de junio respectivamente, todas relacionadas con reparación de la red principal de acueducto existente en 3" PVC.*

*Es muy importante comentar que la entidad advierte oportunamente a la ciudadanía sobre las suspensiones programadas, a través de la publicación de medios masivos de difusión, su página web y sus redes sociales, especialmente Facebook.*

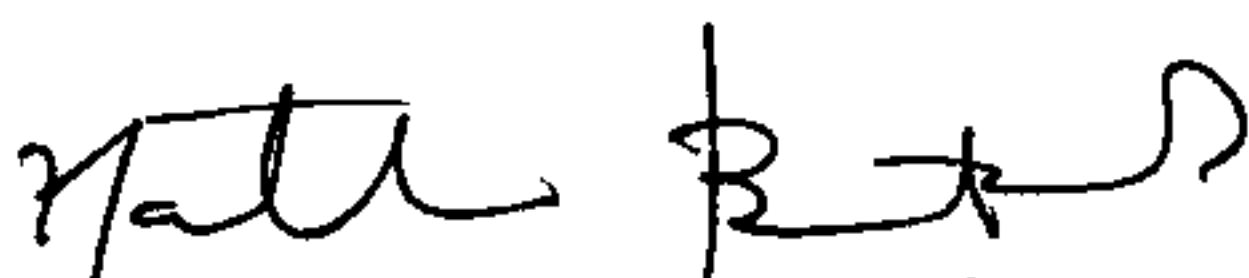
*También es importante comentar que en la Ciudad de Neiva existen personas inescrupulosas, que conociendo la ubicación de las redes de acueducto, cierran las válvulas de los barrios sectores para realizar conexiones no autorizadas a la infraestructura de acueducto, situación que principalmente se presenta en las zonas en consolidación donde están varios proyectos en construcción, así como las áreas de asentamientos o desarrollos subnormales, situación que a (sic) obligado a la entidad a tomar medidas y generar las denuncias judiciales correspondientes. (...)."*

Con base en el informe de la empresa prestadora, se pudo determinar que el servicio público domiciliario de acueducto en el barrio Villa Colombia de la ciudad de Neiva se ha prestado en condiciones normales durante el año sin presentarse suspensiones en el servicio. Además, según la base de datos de la empresa, en las fechas en las que presuntamente se dejó de suministrar agua potable en el barrio, esto es del 6 de octubre de 2019 en adelante, no se tiene registrada ninguna suspensión. Por último, según el prestador, en el barrio donde usted habita se han realizado trabajos de mantenimiento a la red pública de acueducto que se llevaron a cabo los días 23 de mayo, 24 de mayo y 6 de junio de 2019, por lo cual, las suspensiones en interés del servicio que se derivaron de estas obras, fueron anteriores a las denunciadas por usted en el derecho de petición.

De esta manera, en virtud de lo anterior, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Coordinación le informa que no se encontraron méritos suficientes para iniciar una investigación administrativa en contra del prestador EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., LAS CEIBAS E.P.N., por lo cual, respecto al caso puesto en conocimiento de este ente de vigilancia y control, la Superservicios no realizará acciones de vigilancia adicionales.

Así, en los términos expuestos a lo largo de la presente comunicación, estamos dando por atendida y tramitada su queja presentada ante esta Entidad a través del radicado SSPD 20195291151442 del 11 de octubre de 2019, no sin antes manifestarle que esta Superintendencia continuará ejerciendo sus funciones orientadas a garantizar la eficiente prestación del servicio público domiciliario de agua potable en la ciudad de Neiva, Huila, y de encontrar alguna trasgresión a la ley, adoptará las medidas de control, a que haya lugar en el marco de las competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



NATALIA BERNATE SUÁREZ

Coordinadora

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

Proyectó: Pablo Hernández Ramírez – Contratista GITRIAG *PL-12/19*  
Revisó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GITRIAG *[Signature]*

Aprobó: Natalia Bernate Suárez – Coordinadora GITRIAG

Expediente Virtual: 2019410170100866E