



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100387521

Fecha: 27/03/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señora  
DIANA MARÍA PARRA GUZMÁN  
Gerente  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
DE BARBOSA - ESBARBOSA ESP  
Planta de Tratamiento Kilometro 1 Vía a Vélez  
Barbosa - Santander

Asunto: Radicado SSPD 20185290193992 de 6 de marzo de 2018. Copia Derecho de petición  
continuidad del servicio.

Respetada señora Diana María:

Por medio del oficio radicado SSPD 20185290193992 de 6 de marzo de 2018, la señora Sandra Rodríguez, remitieron copia de la solicitud presentada ante la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA - ESBARBOSA ESP., para que se adelanten los correctivos necesarios que permitan superar los presuntos problemas de continuidad del servicio de acueducto en la urbanización Alcázar en el municipio de Barbosa Santander.

En relación a los hechos denunciados, debemos recordar lo estipulado en el artículo 136 de ley 142 de 1994, que prevé "(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos (...)".

Así las cosas, y teniendo en cuenta que esta Superintendencia desconoce las condiciones actuales de la prestación del servicio de acueducto en la urbanización Alcázar, nos permitimos solicitarle que en calidad de representante legal de la empresa, se pronuncie sobre los hechos que se denuncian. Como complemento debe presentar la siguiente información:

- Copia de la respuestas dada a los usuarios sobre los hechos presentados en el derecho de petición objeto de la reclamación. Se anexa copia del mismo.
- Rendir un informe técnico de las causas por las cuales se presenta la deficiencia en la continuidad del servicio de agua potable, en el sector donde se encuentra ubicada la urbanización Alcázar.
- Resultados (base de cálculo Resolución 2115 de 2007) del indicador de continuidad por mes desde enero de 2017, hasta la fecha.



Sede principal, Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3035. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

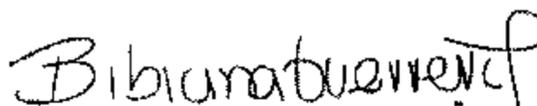
- Relación de las suspensiones del servicio de acueducto durante lo corrido del presente año en el sector objeto de la reclamación, detallando para cada una de ellas las causas técnicas que generaron la falta de continuidad del servicio, que lo motivó y su duración, y el número de usuarios afectados.
- Relación de actividades adelantadas por la empresa, de acuerdo con el Plan de Contingencia para garantizar el suministro de agua potable en la urbanización Alcazar (anexar los soportes que considere para sustentar el estado actual de la prestación).
- Remitir los soportes de los avisos de suspensión del servicio a la comunidad, por los diferentes medios de comunicación masiva.
- Si las suspensiones realizadas en el sector objeto de la denuncia, se hubiesen ajustado a lo descrito en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, Informe si la empresa realizó de oficio los descuentos del valor correspondiente a cargo fijo de acueducto; si su respuesta es negativa explique la razón de la omisión.
- Informar el estado actual de la prestación del servicio.

En consecuencia, lo antes requerido, debe estar radicado dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la comunicación, en la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, ubicada en la ciudad de Bogotá (Carrera 18 No. 84-35 Piso 2º) y/o al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Lo anterior conforme a la facultad otorgada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para requerir información establecida en el artículo 79, de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>2</sup> en el numeral 8º.

Al emitir su respuesta, citar el número de la denuncia que se detalla en el asunto de este documento a saber: Radicado SSPD 20185290193992 de 6 de marzo de 2018.

Atentamente,

  
BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE  
Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Copia: Sandra Rodríguez, Urbanización Alcazar Carrera 9 Calle 10ª, Barbosa Santander

Proyectó: Jhon Jairo Camargo – Contratista Grupo De Reacción Inmediata  
Expediente: 2018420351600129E

1 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.  
2 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.