



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20174100863331

Fecha: 06/07/2017

GD-F-011 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor (a)
ADA LUCIA FLOREZ DE CASTILLO
Cra 9 y 7 Cll 34 Apto 115 Torre 1 Urbanizacion Juan Pablo Segundo
Chiquinquirá - Boyacá

Asunto: Radicado SSPD 20175290492022 del 28/06/2017. Alerta Ciudadana. Queja por mala calidad del agua, continuidad del servicio y altos costos cobrados en las facturas por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Respetado (a) señor (a):

Mediante la comunicación con el radicado enunciado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento de la queja por usted instaurada ante esta Entidad en contra de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá - EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, la cual y por los mismos hechos, igualmente fue presentada por un número considerable de usuarios de ese municipio.

De la lectura de su comunicación y una vez contextualizado el contenido de la misma, se ha inferido que en términos generales su denuncia está asociada con problemas de calidad del agua, continuidad del servicio y altos costos cobrados en las facturas por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en ese municipio.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia es conectora de la problemática expuesta en su comunicación y al respecto viene adelantando las acciones correspondientes orientadas a que la empresa prestadora suministre los servicios públicos domiciliarios a su cargo de conformidad con los preceptos y directrices estipulados en la normatividad vigente.

De otra parte, consideramos pertinente manifestarle que la Superservicios, en el marco de sus competencias, tiene como función propender por la defensa de los usuarios, que para el caso que nos ocupa, está orientada a que los servicios públicos domiciliarios se presten con criterios de calidad y eficiencia, de tal manera que se satisfagan las necesidades de la población, por lo que, tal como se mencionó en párrafos anteriores, esta Superintendencia viene adelantando acciones de inspección, vigilancia y control a la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E. S. P., de tal



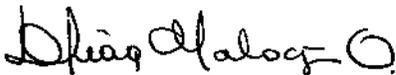
manera que la prestadora adelante gestiones efectivas para mejorar los indicadores de prestación del servicio.

No obstante lo anterior, y habida consideración que su inconformidad igualmente ha sido planteada por varios usuarios del municipio de Chiquinquirá, nos permitimos informarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia, ha procedido a requerir a la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., copia anexa, para que se pronuncie formalmente sobre los hechos a que se refiere en su comunicación, así como sobre las acciones adelantadas o previstas para dar solución a la problemática denunciada, para lo cual debe aportar el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar las argumentos de la respuesta.

De igual manera, estamos solicitando al Alcalde Municipal de Chiquinquirá, para que en marco de las competencias que le asigna al artículo 5º del régimen de servicios públicos domiciliarios, informe a esta Entidad las acciones adelantadas o previstas por el ente territorial para dar solución pronta y definitiva a la problemática de prestación del servicio de acueducto en ese municipio.

En este contexto, le informamos que una vez esta Superintendencia reciba la respuesta al requerimiento hecho a la prestadora del servicio, así como a la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá y realice el análisis correspondiente, procederá a emitir el pronunciamiento correspondiente y de encontrarse alguna transgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de sus funciones y competencias.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata

Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Expediente virtual: 2017420351600010E