



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100086331

Fecha: 06/02/2018

GD-F-007 V 10

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Doctor
RAMÓN HEMER REDONDO
Gerente General
Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. -- TRIPLE A S.A. E.S.P.
Carrera 58 No. 67 -- 09
Barranquilla - Atlántico

Asunto: Radicado SSPD 20188200084262 del 22 de enero de 2018. Derecho de Petición. Queja por deficiente prestación del servicio de agua potable al predio de la señora Ingrid Ferrer Rodger, ubicado en la Cra 13 No. 5A-10 del corregimiento de Salgar, Puerto Colombia, Atlántico e identificado con la Póliza No. 553517.

Respetado doctor Hemer:

Mediante el oficio con el radicado enunciado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento de la comunicación enviada a esta Entidad por el señor EFRAIN VIRVIESCAS PEÑA, a través de la cual, como apoderado de la señora INGRID FERRER RODGERS, presenta denuncia contra la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. – TRIPLE A S.A. E.S.P., y en donde específicamente, hace un relato de los hechos, y entre otras cosas, manifiesta los siguiente: "... 1.- En el predio de propiedad de mi representada, ubicado en la Cra 13 No. 5A-10, del corregimiento de Salgar, Puerto Colombia Atl., el servicio público básico esencial de agua potable está siendo prestado en condiciones irregulares y desmejoradas, con una muy baja presión del agua potable, impidiendo que se pueda hacer uso del servicio en condiciones regulares, la presión del agua no permite el uso, goce y disfrute del servicio, ... 2.- Desde las obras de instalación del cambio de tuberías madres del sector a mediados del año 2016, la empresa omitió se deber legal y contractual de efectuar el debido procedimiento de conexión de la acometida de mi vivienda a la tubería central (tal como lo hicieron con el resto de las viviendas), situación que ha derivado en la pérdida de la presión del agua potable en el predio desde esa fecha ...".

Agrega en su comunicación: "2.1.- Con el paso del tiempo la presión del agua potable sigue disminuyendo cada día, así mismo en los diferentes horarios del día también tiende a desaparecer por completo el fluido potable, haciendo prácticamente imposible el acceso al servicio de agua potable, ... 4.- Con esta falla en el servicio público, se está causando daños y perjuicios a mi representada, quien no puede acceder a la prestación del servicio de forma normal ... 7.- Debe ordenarse a la empresa implementar la solución de fondo, ordenando la inmediata conexión de la acometida del predio a la tubería madre, garantizando la presión del agua potable en el nivel de presión reglamentada ..."



Seguidamente manifiesta: "8.- Se solicitó a la empresa proceder a efectuar una solución de fondo, obteniendo una inspección sorpresa que no fue programada ni comunicada previamente al usuario, ... 9.- La respuesta de la empresa ha sido una respuesta evasiva, en la que niega el problema ...".

De la lectura de la comunicación antes mencionada y una vez contextualizado el contenido de la misma, se colige que el peticionario se está refiriendo a los siguientes aspectos: i) presuntas deficiencias en la prestación del servicio público domiciliario de agua potable al predio de la señora INGRID FERRER RODGERS, el cual está ubicado en la Cra 13 No. 5A-10 del corregimiento de Salgar, Puerto Colombia, Atlántico e identificado con la Póliza No. 553517, básicamente en cuanto a la continuidad del servicio se refiere; ii) presuntas deficiencias en la presión del agua al predio antes mencionado; iii) presunta falta de conexión de la acometida del predio de la quejosa a la red de distribución operada por la TRIPLE A S.A. E.S.P.

Al respecto, atentamente nos permitimos requerirla para que en su calidad de Gerente de la empresa TRIPLE A S.A. ESP, se pronuncie sobre los hechos a que se refiere el peticionario, así como sobre las acciones adelantadas o previstas por la prestadora del servicio orientadas a dar solución a la problemática denunciada, para lo cual consideramos oportuno traer a colación el enunciado del artículo 136 de la Ley 142 de 1994¹, que al referirse al Concepto de falla en la prestación del servicio, establece que: "La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.(...).

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio (...)"

Como complemento, debe presentar a esta Entidad un informe referido a los siguientes aspectos:

1. Informar el estado actual de la prestación del servicio de acueducto al predio de la señora INGRID FERRER RODGERS (continuidad).
2. Realizar visita técnica de inspección con el fin de determinar las causas que originan las presuntas deficiencias en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto al predio de la usuaria antes mencionada.
3. Informar las razones por las cuales presuntamente la acometida del predio de la quejosa no ha sido conectada a la red de distribución del sector.
4. Informar las razones por las cuales presuntamente la TRIPLE A S.A. E.S.P. no ha dado solución de fondo a la problemática denunciada.
5. Informar las acciones adelantadas o previstas por la empresa para dar solución a la problemática denunciada, de tal manera que en todo momento se garantice la prestación del servicio de acueducto de buena calidad al predio de la quejosa.
6. Informar las medidas de contingencia implementadas por la empresa para el suministro del servicio de agua potable al predio de la peticionaria durante eventos de baja continuidad y presión del agua.
7. Remitir los resultados de las mediciones de la presión del agua en el punto más cercano de la red de distribución que alimenta la acometida del predio, de conformidad con los parámetros definidos por las normas vigentes.

Es de aclarar que el pronunciamiento de la empresa debe versar sobre cada uno de los hechos denunciados y de los requeridos expresamente, además ser claro y de fondo, advirtiendo que una vez vencido el término establecido por esta Superintendencia, se procederá a verificar en el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad (Orfeo) que la Empresa haya dado respuesta y en caso de

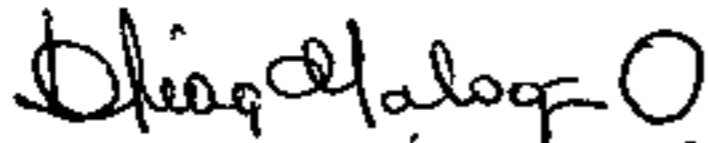
¹ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

negativa se procederá con las acciones administrativas a que haya lugar. Además, tenga en cuenta que con base en la respuesta y las pruebas allegadas, así como de las que recopile esta Superintendencia se determinará la procedencia de acciones de control si a ello hubiera lugar.

En consecuencia, lo antes requerido, debe estar radicado, a más tardar dentro de los **ocho (8) días** siguientes al recibo de la presente comunicación en el Grupo de Reacción Inmediata, 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 3º); lo anterior, de conformidad con la facultad otorgada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para requerir información, establecida en el numeral 8º del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001².

Al emitir su respuesta, favor incluir como referencia los datos de identificación de este documento, que son citados en el asunto de la presente comunicación, a saber: Radicado SSPD 20188200084262 del 22 de enero de 2018.

Atentamente,




LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Copia: señora Ingrid Ferrer Rodgers - Cra 13 No 5A-10 - Corregimiento de Salgar - Puerto Colombia - Atlántico

Proyectó Rafael Orjuela Galindo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata 
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo. Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Anexo: radicado SSPD 20188200084262

2 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994