



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20174101694511
Fecha: 23/11/2017

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Doctor
ALBERTO RAMÍREZ MOROS
Agente Especial
Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Villa del Rosario - EICVIRO E.S.P.
Calle 23 N° 12 - 20 Barrio Gran Colombia
Villa del Rosario - Norte de Santander

Asunto: Radicado SSPD 20175290725622 del 06 de septiembre de 2017. Alerta Ciudadana trasladada por la Dirección General Territorial con la comunicación Interna SSPD 20178000108033 del 03 de noviembre de 2017. Problemática de la prestación del servicio de agua potable en el CONJUNTO CERRADO VILLAS DE SERRANOVA del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander.

Respetado doctor Ramírez:

Mediante el escrito con el radicado SSPD 20175290725622 del 06 de septiembre de 2017, del cual tuvo conocimiento esta Coordinación el día 07 de noviembre de 2017, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento de la queja instaurada ante esta Entidad por el señor JOSE FRANCISCO POLO RODRIGUEZ, relacionada con las deficiencias en la prestación del servicio de acueducto a las viviendas del "CONJUNTO CERRADO VILLAS DE SERRANOVA" del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander.

Al respecto, atentamente nos permitimos requerirlo para que en su condición de Agente Especial de la empresa EICVIRO E.S.P., se pronuncie sobre los hechos a que se refiere el peticionario, así como sobre las acciones adelantadas por la empresa que usted representa tendientes a garantizar la prestación del servicio de acueducto en condiciones de continuidad y eficiencia a los habitantes del Conjunto Cerrado Villas de Serranova del municipio de Villa del Rosario, 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 (...)"



C014/5927

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



C014/5927

Como complemento, debe presentar a esta Entidad un informe en donde se detalle las condiciones de prestación del servicio de agua potable en el sector objeto de la queja, así como sobre los posibles impedimentos para que población pueda disponer del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- Informar el estado actual de la prestación del servicio de acueducto a los habitantes del Conjunto Cerrado Villas de Serranova.
- Informar la continuidad del servicio de acueducto en el sector antes mencionado.
- Informar el número de usuarios afectados por la falta de continuidad del servicio de agua potable en el mencionado sector.
- Informar las razones por las cuales presuntamente los habitantes del sector no cuentan con disponibilidad permanente del servicio de agua potable prestado por la empresa Agua de Los Patios S.A. E.S.P.
- Remitir la programación de suministro del servicio a la población del sector, anexando la bitácora en donde se registren las suspensiones correspondientes a lo corrido del año en curso.
- Remitir las pruebas que den fe que la empresa informa a los usuarios sobre la programación de las suspensiones del servicio.
- 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 a todos los habitantes del mencionado sector.
- Informar las medidas de contingencia implementadas por la empresa para el suministro del servicio de agua potable a los habitantes del Conjunto Cerrado Villas de Serranova.

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 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 2º); 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.

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: SSPD 20175290725622 del 06 de septiembre de 2017.

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