



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



20244265967841
Radicado No.: 20244265967841

Fecha: 19/12/2024 16:56:42

Página 1 de 3

GD-F-007 V.25

Bogotá D.C.

Señor

Al contestar por favor citar este número: 20244265967841

Expediente: 2022426160300720E (Usuario)

ASUNTO: Pronunciamiento Final.

- Radicado SSPD No. 20235290488642 del 3 de febrero de 2023. Respuesta de la ESP
- Radicado SSPD No. 20224265694011 del 7 de diciembre de 2023. Requerimiento a la ESP
- Radicado SSPD No. 20224265694291 del 7 de diciembre de 2022. Respuesta al usuario
- Radicado SSPD No. Radicado SSPD No. 20225294498362. del 4 de noviembre de 2022 Derecho de petición referente a queja por presunta deficiente calidad en la prestación del servicio de acueducto.

Cordial saludo,

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Mediante el radicado SSPD No. 20225294498362. del 4 de noviembre de 2022, recibió traslado de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, del derecho de petición presentado por usted, mediante el cual instaura queja, por deficiente calidad en la prestación del servicio de acueducto por parte de la empresa EMSERCHIA E.S.P.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
postal: 760046
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Teniendo en cuenta las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la constitución y la ley, mediante los oficios SSPD No 20224265694291 del 7 de diciembre de 2022, procedió a dar respuesta preliminar, igualmente mediante el radicado SSPD No. 20234263595721 del 22 de septiembre de 2023, requirió a la prestadora del servicio, 20224265694011 del 7 de diciembre de 2023 para que se pronunciara frente a los hechos denunciados y atendiera lo de su competencia.

El requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

En consecuencia, la prestadora del servicio, a través del radicado SSPD No. 20235290488642 del 3 de febrero de 2023, se pronunció respecto a lo solicitado relacionado con su queja.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, procede esta Dirección a realizar el análisis de los hechos denunciados por la peticionaria, para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas y aplicables al tema objeto de la queja, así como lo manifestado por la empresa, quien indica

La Secretaría de Salud del municipio de Chía realiza un control y vigilancia de la calidad del agua potable, conforme a la Resolución 2115 de 2007, que establece parámetros y frecuencias para los análisis según la población. La Empresa de Servicios Públicos de Chía (EMSERCHIA E.S.P.) ha mejorado la infraestructura de los puntos de muestreo de agua, los cuales están correctamente identificados. Para reducir alteraciones de parámetros como color y turbidez, EMSERCHIA efectúa limpieza de redes mediante la apertura estratégica de hidrantes.

Además, la empresa recomienda a los habitantes lavar los tanques de almacenamiento de agua potable dos veces al año, conforme al Decreto 1575 de 2007. En 2022, el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) mensual no superó el 5%, lo que asegura que el agua suministrada es apta para el consumo humano. Cuando se recibe información de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), EMSERCHIA emite comunicados informando sobre cualquier afectación en la calidad del agua.

Entonces, analizada la respuesta de la prestadora del servicio, lo verificado en el reporte de Sistema de Vigilancia de Agua Potable SIVICAP -, se tiene que la prestadora del servicio EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHIA E.S.P ha adelantado las acciones correspondientes con el fin de prestar el servicio de acueducto en el municipio de Chía, lo cual, se encuentran dentro de la normatividad vigente.

En consecuencia, de conformidad con lo anterior, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia) y de acuerdo a los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, frente a la prestación del servicio de acueducto para la fecha en la cual presentó su queja, no resulta viable colegir que la empresa haya incumplido con la normatividad sobre el particular.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia da por tramitada su queja, no obstante, continuará con la total disposición para atender las peticiones de los usuarios asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a cargo del prestador del servicio, por los hechos que afecten el suministro a los suscriptores, bajo la premisa del respeto al debido proceso y el derecho de defensa que le asiste tanto a los usuarios como a la prestadora del servicio.

Atentamente;



ÁLVARO ENRIQUÉ SOSA ZÁRATE

Coordinador Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Alexandra Cárdenas Flórez – Funcionaria- GAIAA

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020