



OF-SCT-SC-6554

Bucaramanga, 15/09/2020

15 SEP 2020

00006526

Señor (a)

ANONIMO ANONIMO ANONIMO

PUBLICA EN CARTELERA

Bucaramanga

REF: Petición telefónica con radicado atención 200003838 del 2 de septiembre de 2020.

Con el ánimo de brindarle un mejor servicio y en atención al radicado del asunto, en donde solicita:

PETICIÓN: Revisión de red hundimiento - ing Deysy.

Al respecto se le informa lo siguiente:

Personal técnico de EMPAS S.A, adscrito a la subgerencia de alcantarillado del área de operación de infraestructura, realizó investigación manual al hundimiento en la calzada frente al predio de la carrera 35 No 35-17 del barrio El Prado del municipio de Bucaramanga, constatando que la acometida de alcantarillado de dicho predio se encuentra en avanzado deterioro, una vez evidenciado por parte de visitador el daño de la acometida y realizada la correspondiente notificación al usuario sobre la necesidad de la reposición de la acometida, el propietario y/o usuario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- 1- Diligenciar ante la Empresa y con el acompañamiento del visitador el formato FOCP-08-00 Rotura de Pavimento. (El formato lo proporciona la Empresa).
- 2- Con el anterior formato y demás requisitos establecidos por la Administración Municipal o Alcaldía, se debe tramitar la Licencia de intervención del Espacio Público, además de cancelar el costo del pavimento intervenido a recuperar de acuerdo con lo de ley.

Realizados y documentados los trámite anteriores, el usuario o propietario puede proceder con la construcción de la reposición de la acometida domiciliaria, dado el caso que el usuario desee solicitar la reposición de la acometida con personal de la Empresa prestadora del servicio, este servicio especial con cargo al usuario, se prestará siempre y cuando exista disponibilidad de personal, con la presentación de la siguientes documentos:

- FOCP-08-00 Formato de rotura de pavimento
- Licencia de intervención del espacio público
- Factura de pago del pavimento a recuperar
- Diligenciar ante la Empresa el formato FOGC-16-07 Compromiso de pago y financiación de reposición de acometida. (El formato lo proporciona la Empresa), se notificará al usuario de la carrera 35 # 35 - 17 barrio el Prado.



15 SEP 2020

00006526

Esperamos haber atendido de manera adecuada su PQR no sin antes reiterarle nuestro compromiso de dar solución oportuna a sus requerimientos.

Por lo expuesto la empresa DECIDE:

PRIMERO: NO ACCEDE, por ser daño de red privada de acometida.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente decisión de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

Contra el presente acto procede el recurso de reposición ante EMPAS SA y el de apelación en subsidio del de reposición, en un mismo escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el art. 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos deben interponerse en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días siguientes al conocimiento de la decisión, excepto cuando se trate de actos de carácter general, de trámite, preparatorios o de ejecución y de aquellas decisiones que no hagan parte de la prestación del servicio de alcantarillado o la ejecución del contrato de condiciones uniformes.

Cordialmente,

RAMÓN ANDRÉS RAMÍREZ URIBE
Subgerente Comercial Y Tarifario

Elaboró Concepto Técnico: LUIS ALBERTO PARRA RIOS - Visitador Domiciliario
Aprobó Concepto técnico: MANUEL EMILIO MERA LOPEZ - Profesional 2
Elaboró: NESTOR ALFONSO CORREDOR QUINTERO - Profesional 3
Revisó: AZMARA CECILIA CELY VILLAMIZAR - Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

CSC- PQR. 2020002160 (Atención 200003838)