



OF-SCT-SC-4232

Bucaramanga, junio 19 de 2020

Señor (a)

**LUZ HELENA GIL PENAGOS**

ZAFIRHERCOLOGUS@MISENAEDU.CO Tel. 3163628649

**REF: Petición con radicada atención 200001338 del 1 de abril de 2020.**

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

PETICIÓN: Revisión interna de alcantarillado

Al respecto se le informa lo siguiente:

Personal técnico de EMPAS S.A, adscrito a la subgerencia comercial área servicio al cliente realizó visita al inmueble de la Calle 29A # 31-07 barrio Eloy Valenzuela municipio de Girón, donde se evidenció deterioro de friso y pintura en muro de cocina y habitación, sin salida de agua residual.

Por lo anterior, la afectación reportada no es un tema que pueda tratar la empresa por cuanto no obedece a fallas en las redes de alcantarillado.

De conformidad con el artículo 21 del decreto 302 de 2000, cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación del inmueble que ocupe y en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizada en ella.

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: ACCEDE a realizar visita técnica domiciliaria.

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: JOSE ALEXANDER LEON ROMERO – Visitador Domiciliario

Elaboró: CLAUDIA VICTORIA GUARIN CALDERON - Profesional 3

Revisó y Aprobó: AZMARA CECILIA CELY VILLAMIZAR - Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

**CSC- PQR. 2020001135 (Atención 200001338)**