



OF-SCT-SC-3109

Bucaramanga, 28 de abril de 2.021

Señor (a)

**CARLOS HUMBERTO MUÑOZ MONTOYA**

carlos.munozmon@cun.edu.co Tel. 0 - 3127496555

Bucaramanga

**REF: Petición Pagina Web con radicado atención 210002511 del 20 de Abril de 2021.**

Con el ánimo de brindarle un mejor servicio y en atención al radicado del asunto, en donde solicita información acerca de funcionamiento y operación

Al respecto se le informa lo siguiente: Personal técnico de EMPAS S.A, adscrito a la subgerencia de Alcantarillado área de Operación de Infraestructura, se permite informarle que tiene a su cargo la operación y mantenimiento de la infraestructura pública de alcantarillado y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Río Frio; dentro de las funciones propias de la operación, la empresa debe realizar limpieza y mantenimiento al sistema público de alcantarillado como mínimo una vez al año, como también reposiciones de redes de alcantarillado donde estas ya cumplieron su vida útil, es de aclarar que los sumideros no son depósitos de basura como son utilizados por indigentes y personas inescrupulosas que no poseen la suficiente cultura ciudadana al depositar basura en estas estructuras que al momento de lluvias estas colapsan provocando la retención de las aguas y reboses del sistema de los cuales Ud señor usuario hace mención.

Igualmente estos tiempos de retención de las aguas a los que ud se refiere como inundaciones, también se debe en algunos casos al alto grado de intensidad de las lluvias pero que finalmente terminan siendo evacuadas por el sistema de alcantarillado. 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 entregar información acerca de funcionamiento y operación

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: OSWALDO ANIBAL AYA CONTRERAS - Visitador Domiciliario

Aprobó Concepto técnico: MANUEL EMILIO MERA LOPEZ - Profesional 2

Elaboró: FREDDY ADRIAN GOMEZ MEDINA - Profesional

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

**CSC- PQR. 2021001448 (Atención 210002511)**

**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. - EMPAS S.A.**

Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón – Bucaramanga – Teléfono 6059370 Ext. 113 y 133