



00003840

OF-SCT-SC-4493

Bucaramanga, Abril 17 de 2023

19 ABR 2023

Señor (a)  
**JOSE LORENZO PEÑUELA BERMUDEZ**  
Calle 12N # 23-01 Tel. 6401432 - 3186767454  
Barrio La Esperanza II  
Bucaramanga

**REF: Petición Telefónica con radicada atención 230003129 del 10 de Abril de 2023.**

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 13N # 22-56** barrio la Esperanza municipio de Bucaramanga, verificando que no existe humedad o filtración de agua que corresponda a daño en la red interna de alcantarillado.

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:

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,

  
**AZMARA C. CELY VILLAMIZAR**  
Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

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. 2023001900 (Atención 230003129)**