



OF-SCT-SC-4472

Bucaramanga, 17/04/23

17 ABR 2023

00003536

Señora:

LILIANA GAMBOA ROJAS

Carrera 54W # 35 - 14 TORRE 5 APT 2027 FASE 1 Tel. 3228776013

Barrio La Inmaculada

Bucaramanga

REF: Petición Telefonica con radicado atención 230002868 del 28 de Marzo de 2023.

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

PETICIÓN: Solicitud del destape de cajas se están rebosando de aguas negras dentro de los Apartamentos emergencia.

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, el día 28 de marzo del año en curso, realizó visita de inspección y evidenció que la caja de inspección de la torre 5 de la Urbanización La Inmaculada se encuentra colmatada, de lo que solicitan colaboración para su mantenimiento y limpieza. De lo anterior se informa al peticionario, que el día 29 de marzo con equipo de succión presión VACTOR, se llevó a cabo Dragado y Limpieza en modo de colaboración, de la red de alcantarillado de la Torre 5 en Urbanización La Inmaculada fase 1 quedando en normal funcionamiento el sistema, pero es necesario que se hagan las modificaciones técnicas a las cajas, ya que las redes internas, no son responsabilidad de la Empresa Pública 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 al dragado y Limpieza de la Torre 5 en Urbanización La Inmaculada fase 1 se debe tener en cuenta que las modificaciones de las cajas no son responsabilidad de EMPAS ya que son redes internas y son privadas por lo cual la debe realizar el usuario.

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,

AZMARA C. CELY VILLAMIZAR

Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

Elaboró Concepto Técnico: NIXON OMAR PESCA MENDOZA - Visitador Domiciliario

Aprobó Concepto técnico: MAYRA EMILIANA VEGA BAYONA - Profesional 3

Elaboró - Revisó: MARISOL CORREA PABON - Abogada -CPS

CSC- PQR. 2023001749 (Atención 230002868)

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