

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Quibdó, julio 26 de 2024

LA EMPRESA AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE:

Con fundamento en lo estipulado en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), mediante el presente aviso, notifica al (a) señor(a) **TERESA MARTÍNEZ VALOYES**, la decisión proferida por la empresa en respuesta a su petición bajo el radicado **E-2024-0626-105500** del 26 de junio de 2024.

Adjunto a este aviso se envía copia íntegra y gratuita de la respuesta, la cual consta de tres (3) folios.

Para efectos legales, se fija el presente aviso en un lugar público y visible de la oficina de Atención al Cliente, por un término de cinco (5) días hábiles, iniciándose el día 26 de junio de 2024 a las 8:00 a.m. y desfijándose el día 01 de agosto del año 2024a las 5:00 p.m. Se advierte que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Para mayor información comunicarse por los siguientes medios:

Página web www.aguasdelatrato.com opción: Peticiones, Quejas y Reclamos

Correo electrónico: servicioalcliente@aguasdelatrato.com

Teléfonos 6 72 41 47 ó 672 41 81



Profesional Proyecto Jurídico (e)

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.-Proyecto Aguas del Atrato

Quibdó, 17 de julio de 2024

**AL CONTESTAR ENUNCIE
ESTE RADICADO
E-105500**

Señora

TERESA MARTINEZ VALOYES

Teléfono: 3147470444

Dirección: Carrera 4 #30-54, Barrio Cristo Rey.

Asunto: Respuesta solicitud E-20240626-105500

Apreciada usuaria,

Teniendo en consideración que nuestro propósito principal es brindar el mejor de los servicios para todos los habitantes del municipio de Quibdó, aprovechamos este escrito para recordarle que estamos a su completa disposición para atender todos sus requerimientos.

El día 26 de junio de la presente anualidad, recibimos su solicitud de suspensión del servicio de alcantarillado operado por la empresa, por lo que para dar repuesta a su petición procedemos a realizar las siguientes precisiones:

En primer lugar, conocedores de sus solicitudes las cuales han sido atendidas en debida forma, la empresa en cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo ha procedido en reiteradas ocasiones a realizar mantenimiento a la red de alcantarillado de su sector, con el ánimo de dejar a su disposición un buen servicio, tal y como sucedió en la reciente visita. Sin embargo, debido a que su inconformidad no cesa es necesario poner en conocimiento que las actividades de la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S. P, tienen un alcance dado por el convenio interadministrativo de Colaboración 001 de 2008 suscrito entre Empresas Públicas de Medellín y con Empresas Públicas de Quibdó – E.P.Q. – E.S.P. en Liquidación, estableciendo como objeto la gestión del mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Quibdó con la infraestructura disponible, es decir, Empresas Públicas de Quibdó sigue siendo el único prestador de los servicios públicos domiciliarios en Quibdó.

En el convenio están referidas todas las obligaciones de las partes desde la órbita de quien es el prestador y quien es el operador; teniendo como destacables para su conocimiento las siguientes para EPM y que le fueron encomendadas a Aguas Nacionales:

• **Operar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el casco urbano del Municipio con la infraestructura disponible.**

- Realizar gestión comercial inherente a la operación del servicio tales lecturas de medidores, facturación, cobro y recaudo de tarifas.
- EPM no recibirá retribución económica por su gestión.
- EPM no asumirá ningún riesgo económico en la ejecución de dicho contrato.

Siendo entonces que nuestra actividad como operadores se limita a la operación de las redes de alcantarillado existentes en la ciudad se escapa de nuestras atribuciones realizar construcción de nuevas redes o cambios en las existentes, pues estos son competencia de los entes territoriales.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de suspensión del servicio de alcantarillado le informamos que la misma solo se puede tramitar en el evento en que usted como usuaria acredite que no requiere de este servicio pues dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, las cuales deben ser autorizadas directamente por la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad, esto de conformidad con lo señalado en el artículo 4 del decreto 302 del 2000 que en su tenor literal señala:

“Artículo 4o. De la solicitud de servicios y vinculación como usuario. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.”

Lo anterior por cuanto el servicio de alcantarillado no se puede cancelar, ni suspender por temas que son transversales a la salubridad pública, toda vez que se trata de un servicio de interés social y sanitario para el bienestar de la comunidad.

Además, el numeral 2.4 del artículo 2º de la Ley 142 de 1994 establece que una de las finalidades de la intervención del Estado en los servicios públicos es velar por la prestación continua e ininterrumpida de estos, finalidad que se origina entre otras razones por el carácter de esencialidad que les asignó el artículo 4 de esa misma norma. Esa característica de los servicios públicos, lleva a que de acuerdo con el artículo 136 de la ley 142 de 1994, la obligación principal de las empresas en el contrato servicios públicos es la prestación continua, dada la esencialidad de estos servicios, sin embargo, en el caso particular del

servicio de alcantarillado, la continuidad del servicio no tiene como base únicamente su esencialidad, sino que se apoya en motivos de salud pública y bienestar colectivo.

Por lo indicado en precedencia le manifestamos, que la empresa no presta un mal servicio pues como es de su conocimiento en reiteradas ocasiones se ha puesto a su disposición un vehículo vector con el fin de mejorar el funcionamiento del servicio de alcantarillado, queriendo siempre generar bienestar y satisfacción a la comunidad en general, por lo que firmes en nuestro propósito desde la operación y desde nuestro alcance continuaremos realizando todas las gestiones a nuestro cargo para mejorar en la prestación del servicio de alcantarillado.

Finalmente, en cuanto a su solicitud indemnizatoria, la misma no es procedente a través del ejercicio del derecho fundamental petición.

Sin más sobre el presente damos respuesta a su solicitud, por cuanto la empresa **AGUAS NACIONALES EPM S.A. ESP** ha obrado conforme a la normatividad vigente, atendiendo en debida forma el reclamo presentado, de acuerdo con la Ley 142/94, la Ley 689/2001, el Decreto 302/2000, la Resolución CRA.151/2001, Convenio interadministrativo de colaboración 001 de 2008 y el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Con el sabido respeto,



Profesional Proyecto Jurídico (e)
Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.-Proyecto Aguas del Atrato