

1130-11-

Rionegro,

Doctor
JORGE ANDRÉS CARRILLO CARDOSO
Gerente General
Empresas Públicas de Medellín ESP
NIT: 890.904.991-1
Edificio EPM - Carrera 58 # 42 - 125
Email: epm@epm.com.co
Teléfono: 4444115
Medellín, Antioquia

Asunto: Fallas reiteradas en la prestación del servicio

Respetado Doctor Carrillo:

Una vez más acudimos ante ustedes por LAS REITERADAS FALLAS E INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, entre otras situaciones como retraso en la respuesta de solicitudes y trámites en las actuaciones surtidas por EPM, que contraviene las disposiciones constitucionales y legales frente al derecho que tienen los usuarios del municipio de Rionegro a contar con el líquido vital para suplir sus necesidades más básicas, entre ellas preparar sus alimentos, el aseo personal entre otros.

Se ha continuado con la desinformación y mala atención a la comunidad, en la que se presentan reiteras suspensiones o interrupciones del servicio sin informar a la comunidad y sin adoptar un plan de contingencia para que los usuarios puedan acceder al líquido vital.

Desde el pasado jueves 03 de junio de 2021 se ha presentado interrupción en el servicio de manera continua y prolongada por ya más de 2 días en algunos sectores como Abreito, Abreo, Alto Vallejo, Alto Bonito, Porvenir, La mota, entre otros, donde la comunidad han venido manifestado su inconformidad por redes y medios de comunicación, en la que además reiteran poca diligencia en la atención al usuario en los canales que tiene EPM "ESTAMOS AHÍ". Lo más delicado del asunto es que no se ha socializado ni con la administración municipal ni con la comunidad lo ocurrido, ni el tiempo de solución de la dificultad y el plan de contingencia para suplir



la carencia del servicio en los sectores en mención en donde nos informan que no han ido a entregar ni bidones o a suministrar el servicio por medio carrotaques.

Es de anotar que las quejas de la comunidad repercuten en la imagen de nuestra entidad territorial, la cual se ve afectada por la ineficiencia y falta de comunicación que con tales situaciones refleja EPM, lo cual ha sido reiterativo y motivo en el que hemos venido insistiendo desde principio del año 2020, solicitando información y solución ya que son constantes *las interrupciones en la prestación de los mismos servicios, en especial de acueducto, los cuales no han sido difundidos oportuna y ampliamente, además de la tardía información de estos hechos a la entidad territorial.*

Siendo así las cosas, acudimos ante ustedes PARA MANIFESTAR UNA VEZ MÁS NUESTRO INCONFORMISMO por las diferentes quejas que se presentan permanentemente frente a la prestación del servicio y la facturación de su empresa. Por ello lo invitamos a que, propendiendo por el mejoramiento en la prestación efectiva de los servicios en el Municipio de Rionegro, remitan información oportuna a la administración y a los usuarios cuando se presenten dificultades, somos conscientes de la dinámica en el ejercicio de sus actividades, pero de cara a las necesidades de los rionegreros es pertinente conocer de primera mano las contingencias que acaecen y la forma en que serán atendidas.

Lo antepuesto, teniendo en cuenta las metas previstas por el Municipio de Rionegro en el componente de *Servicios Públicos* bajo la línea estratégica *Ciudad Equipada, Amable, Segura y Sostenible*, y teniendo en cuenta lo prescrito por la Ley 142 de 1994 en el artículo 5o. que establece las **COMPETENCIAS DE LOS MUNICIPIOS EN CUANTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**, y en atención a las directrices del Gobierno Nacional en materia de prestación del servicio público de energía, acueducto y alcantarillado, durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada mediante Resolución 385 de 2020, y prorrogada por medio de la Resolución 738 de 2021, del Ministerio de Salud y Protección Social hasta el próximo 31 de agosto de 2021.

Finalmente se recuerda que el derecho al agua toca con el derecho fundamental a la vida digna como se ha expuesto en la jurisprudencia, así las cosas, vale la pena reiterar que en la Sentencia T-223/18, la Corte Constitucional establece frente a la naturaleza y alcance del este derecho, en el que se sostiene que *Al ser el agua una necesidad básica y un elemento indispensable para la existencia del ser humano, la jurisprudencia de esta Corporación ha reconocido que este derecho fundamental, tiene un carácter: (i) universal, por cuanto todos y cada uno de los hombres y mujeres, sin discriminación alguna, requieren de este recurso para su subsistencia; (ii) inalterable, ya que en ningún momento puede reducirse o modificarse más allá de los topes biológicos; y (iii) objetiva, puesto que no tiene que ver con la percepción subjetiva del mundo o de subsistencia, sino que se*



instituye como una condición ineludible de subsistencia para cada una de las personas que integran el conglomerado social.

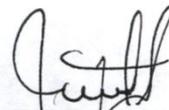
De antemano les agradecemos su valiosa y efectiva colaboración.

Cualquier inquietud adicional, se pueden comunicar con la Subsecretaria de Servicios Públicos Aleide Hincapié Silva, al teléfono 520 40 60 ext. 1329 - 2335. Celular 3104288737.

Atentamente,



JOHN DAIRON JARAMILLO ARROYAVE
Secretario de Hábitat



ALEIDE HINCAPIÉ SILVA
Subsecretaria Servicios Públicos

Con copia: Dra. Natasha Avendaño García, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Carrera 18 # 84-35, PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059, Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05 Mail: sspd@superservicios.gov.co y al Ingeniero Santiago Ochoa Posada, Vicepresidente de Agua y Saneamiento E.P.M., Edificio EPM - Carrera 58 # 42 – 125, Medellín, Antioquia, Colombia, Teléfono: 44 44 115, correo electrónico: Santiago.ochoa@epm.com.co.

Proyectó: Diana Jurado Grisales/Profesional Universitario G1
Revisó: Aleide Hincapié Silva/Subsecretaria de Servicios Públicos
Aprobó: John Dairon Jaramillo Arroyave/Secretario de Hábitat