



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20174311880571

Fecha: 15/12/2017

GD-F-007 V.10

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señora
JULIANA RAMIREZ CASTILLO
Calle 36 No. 12-74 Barrio Lomas
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a su comunicación con radicado SSPD 20175290587382 del 27 de julio de 2017.

Respetada señora Ramirez,

Mediante la comunicación de la referencia informo sobre la falta de recolección y limpieza oportuna de residuos, generando problemas de salud a la comunidad del barrio Lomas de la ciudad de Bogotá. Al respecto, me permito informar que esta Superintendencia requirió a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá para que se pronunciará sobre los hechos por usted expuestos y las condiciones de prestación del servicio público de aseo en el barrio en mención, mediante radicado SSPD No. 20175290899772 del 25/10/2017 la empresa da respuesta al requerimiento en mención manifestando lo siguiente:

"(...) nuestro operador Aguas de Bogotá S.A. E.S.P presta el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios con frecuencia los días martes, jueves y sábado, turno noche y el servicio de barrido de vías y áreas públicas con frecuencia de miércoles y sábados en las horas del día".

(...) nuestro operador Aguas de Bogotá S.A. E.S.P procedió a realizar visita técnica al punto ubicado en la calle 37 sur No. 11 A – 27, Localidad Rafael Uribe, donde el supervisor de operaciones pudo establecer que a pesar de que los servicios antes indicados se prestan normal e ininterrumpidamente en el sector, efectivamente los residuos se encontraban en el lugar indicado, razón por la cual inmediatamente se dispuso del equipo técnico y humano para la realización de un operativo especial de limpieza, en el cual fueron evacuados ocho metros cúbicos (8mts³) de residuos mixtos, dejando en lugar en buenas condiciones de presentación y salubridad (...)

También se evidenció que, la baja sostenibilidad del servicio de aseo se da en razón a los desórdenes generados por la indisciplina de algunos usuarios del sector, quienes sacan y depositan residuos domiciliarios en la vía pública en días y horarios de no frecuencia, lo cual es aprovechado por carreteros y habitantes de la calle quienes al realizar la separación del



material reciclable, dejan esparcido sobre el espacio público todo aquello que no les sirve, afectando constantemente el concepto de área limpia, razón por la cual los desechos encontrados, siempre son evacuados en los días de frecuencia, dejando el sector en buenas condiciones de limpieza, presentación y salubridad.

No obstante, lo anterior, nuestro operador Aguas de Bogotá S.A. ESP, desde el área de gestión social programará acciones tendientes a mejorar la disposición de residuos sólidos ordinarios, el uso de la línea 110 para la programación de la recolección de materiales mixtos, delegando un Coordinador del área social, quien estará encargado de establecer las acciones tendientes a mejorar este tipo de aspectos (...)"

Conforme a lo anterior, se observa que la empresa ha tomado las medidas necesarias para controlar este punto crítico. No obstante, lo anterior, en caso de persistir inconformismos sobre la prestación del servicio es importante tener presente que el marco normativo vigente contempla mecanismos a los cuales usted puede acceder a fin que las situaciones descritas sean resueltas. Al efecto, a continuación, se indica el procedimiento, que debe agotar cualquier reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, a saber:

1. El suscriptor o usuario de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, conforme a lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, contemplan el trámite a surtir. En este sentido en caso de tener una reclamación relativa con el servicio de aseo, debe presentar la reclamación correspondiente ante la empresa, en primera instancia.
2. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa procederá a realizar la notificación por aviso en el cual se remitirá a la dirección número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente copia íntegra del acto administrativo.
3. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva.
4. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.
5. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrán interponer en un mismo escrito, el **Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación** ante el gerente o representante legal, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión; quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación. Ahora, se le informa si usted deja vencer

los términos para interponer tales recursos, se agota el **procedimiento Administrativo**, quedando en firme la decisión tomada por la empresa, por lo que le sugerimos estar atento a la respuesta del prestador y no dejar vencer los términos para interponer los recursos, así el expediente podrá venir en revisión (apelación) a esta entidad.

Finalmente le informamos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro del marco de sus funciones, continuará vigilando a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá y al operador Aguas de Bogotá S.A. E.S.P, para garantizar a los usuarios que la prestación del servicio público domiciliario de aseo se realice conforme a los lineamientos técnicos y jurídicos establecidos en el régimen legal de los servicios públicos domiciliarios.

Atentamente,



MARÍA EUGENIA SIERRA BOTERO

Directora Técnica de Gestión de Aseo

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Ingrid Vanessa Quevedo Gómez- Grupo Evaluación Integral de Aseo
Revisó: Diana Carolina Guavita – Coordinadora del Grupo Evaluación Integral de Aseo
Expediente No. 2017430351601841E