



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20204260001851

Fecha: 17/02/2020

GD-F-007 V.12

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señora
MARÍA DEL TRÁNSITO JIMÉNEZ

Asunto: Radicado SSPD 20195291322442 del 20/11/2019. Queja por filtraciones en el inmueble que están dañando la estructura.

Radicado SSPD 20194101083671 del 05 diciembre de 2019. Requerimiento a la EAAB E.S.P.

Radicado SSPD 20208100013702 del 10 de enero de 2020. Respuesta de la EAAB E.S.P.

Respetada señora María del Tránsito:

Mediante la comunicación registrada con el radicado SSPD 20195291322442 del 20/11/2019, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió la queja formulada por Usted, la cual está asociado a la problemática de filtraciones de agua en la unidad residencial ubicada en la Transversal 13A Bis B, No. 32C - 32 Sur, Barrio las Colinas, ocasionada presuntamente por intervenciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado E.S.P. - EAAB E.S.P., en las redes de la zona aledaña a dicho predio, situación que ha sido reportada a la prestadora del servicio sin obtener atención oportuna.

Al respecto, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferida por la Ley, mediante el oficio SSPD 20194101083671 del 05 diciembre de 2019, el Grupo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Superservicios, requirió a la EAAB E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos a que se refiere en su comunicación, así como sobre las acciones adelantadas o previstas orientadas a dar solución efectiva a la problemática puesta en conocimiento de esta Superintendencia, e informar a esta Entidad acerca de las gestiones desarrolladas para atender la queja, aportando el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta.

Resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

Así las cosas, mediante el radicado SSPD 20208100013702 del 10 de enero de 2020, la EAAB E.S.P. atendió el requerimiento formulado por esta Entidad y con relación al tema objeto de su queja, entre otras cosas, informó lo siguiente: "... Verificado el sistema de información de la empresa se procedió a generar AVISO DE SERVICIO 8044663676 ejecutado en terreno el día 30 de diciembre de 2019, el cual reportó:

- Medidor marca KENT



- Número de serie 99CT0088402
- Lectura 5380 m3
- ...
- Atiende vista **MARÍA TRÁNSITO JIMÉNEZ**
- Observaciones: medidor registra solo al ser exigido con prueba de llaves, se confirma inexistencia de fugas con geófono. Se observa gran cantidad de agua detrás del muro cuarto piso, en la parte de atrás queja callejón.

Como consecuencia de lo anterior, es dable concluir que al realizar la prueba con geófono se descarta la existencia de alguna clase de fuga que pueda estar afectando al predio.

Así las cosas, la reclamación presentada por el usuario ya fue tramitada en debida forma por la prestadora del servicio, ...".

De acuerdo con lo anterior, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia concluye que la EAAB E.S.P. adelantó las acciones requeridas para atender su petición, y para el efecto llevó a cabo las labores de verificación en terreno, con el fin de determinar la existencia de algún daño en el sistema de acueducto operado por la empresa, de donde se determinó la inexistencia de alguna fuga que estuviera afectando el predio, según la prueba realizada mediante la utilización de geófono, por lo que se espera que su inconformidad haya sido atendida y resuelta de manera satisfactoria.

Finalmente, esta Superintendencia le manifiesta su entera disposición para atender las inquietudes frente a temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando las mismas sean temas de nuestra competencia.

Atentamente,


VÍCTOR HUGO ARENAS GARZÓN
Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRIAG
Revisó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GRIAG
Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Expediente virtual: 2019410170100977E // 2020420351600058E