



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20204260005351**

Fecha: **30/03/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señora
BERTHA VILLAMIL DE PEÑA

Asunto: Radicado SSPD 1821846046961735. Queja a través de la Plataforma TE RESUELVO. Alcantarilla sin tapa.

Radicado SSPD 20194101165541 del 27 de diciembre de 2019. Requerimiento a la EAAB E.S.P.

Radicado SSPD 20208100034392 del 20 de enero de 2020. Respuesta de la EAAB E.S.P.

Respetada señora Bertha:

Mediante la comunicación con el radicado SSPD 1821846046961735, a través de la Plataforma TE RESUELVO, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió el escrito enviado por usted a esta Entidad, a través del cual, reportó la existencia de una alcantarilla sin tapa en la AK 68 No 24-06 de la ciudad de Bogotá D.C.

Al respecto, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferida por la Ley, mediante el oficio SSPD 20194101165541 del 27 de 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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. – EAAB E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos a que se refiere en su comunicación, y para que informara el trámite dado a su queja.

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 20208100034392 del 20 de enero de 2020, la EAAB E.S.P., atendió el requerimiento formulado por esta Entidad y con relación al tema objeto de su inconformidad, entre otras cosas, informó lo siguiente: *“...durante el año 2019 se recibieron las siguientes solicitudes a través de nuestra línea de atención al cliente 116 relacionadas con el mismo tema, evidenciando que en la dirección mencionada no existen faltantes pertenecientes a la infraestructura de la EAAB ESP.”* (se anexa relación de los avisos de reclamos por el mismo tema reportados a la empresa durante el año 2019, en donde se describe las labores ejecutadas por la prestado-

ra del servicio, a la vez que se concluye dos aspectos fundamentales, así: i) las estructuras pertenecen a otras empresas de servicios; y ii) no existe el faltante informado por los quejosos).

Agrega la empresa en la respuesta al requerimiento: *“El 13 de enero de 2020, ... el grupo verificador de la Zona 3 del Acueducto nuevamente se desplazó a la dirección en comento sin encontrar faltante alguno perteneciente a la infraestructura de la EAAB-ESP ... consideramos que la queja interpuesta por los usuarios puede tener relación con un faltante de tapa circular de una cámara de Enel-Codensa o alguna entidad de telecomunicaciones ya que no se ha podido establecer con certeza a cuál de ellas pertenece dicha estructura ubicada sobre la oreja noroccidental de la Av. Calle 24 con Av. Carrera 68 frente al centro comercial Plaza Claro, anomalía que ha sido reportada por parte de la EAAB – ESP a las entidades posibles de dicha reposición a través de nuestro canal electrónico”.*

Como soporte de la respuesta, la EAAB E.S.P. anexó la siguiente información: i) registro fotográfico que da cuenta de las labores de verificación realizadas; ii) reportes dirigidos a la ETB y CODENSA, a través de los cuales se informa los posibles faltantes en la infraestructura perteneciente a estas entidades; iii) comunicaciones dirigida a los señores Mayerly Rojas Murillo y Ronald Morales Díaz, en donde la empresa les informó los resultados de la verificación realizada con ocasión de la misma queja y del mismo sector; iv) comunicaciones de respuesta a los requerimientos hechos por esta Superintendencia relacionados con idéntica queja del mismo sector.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que la EAAB E.S.P. ha adelantado las acciones que le corresponde orientadas a la verificación de los faltantes en la infraestructura de alcantarillado en el sector objeto de la queja, según los reportes realizados por algunos habitantes. Sin embargo, de las gestiones adelantadas por la prestadora del servicio, se pudo determinar que posiblemente los elementos faltantes pueden pertenecer a la ETB, CODENSA u otra empresa de telecomunicaciones, a donde fue trasladado el reporte.

En este contexto, y habida consideración que esta Entidad adelantó las acciones que corresponden ante la EAAB E.S.P., como prestadora del servicio de alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C., sin que la problemática sea a cargo de dicha empresa, la Superservicios espera que los inconvenientes hayan sido solucionados de manera satisfactoria por parte de las empresas responsables de la infraestructura afectada.

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

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRIAG // Revisó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GRIAG
Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – DTGAA // Expediente Virtual No 2019410352000001E // 2020420351600058E