



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20204260008861**

Fecha: **30/04/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señora  
CRISTINA GUZMÁN

Asunto: Radicado SSPD 20205290073942 del 24 de enero de 2020. Queja por rebosamiento de aguas residuales.

Radicado SSPD 20204260001411 del 12 de febrero de 2020. Requerimiento a la EAAB E.S.P.

Radicado SSPD 20205290260382 del 06 de marzo de 2020. Respuesta de la EAAB E.S.P.

Respetada señora Cristina:

Mediante el escrito con el radicado SSPD 20205290073942 del 24 de enero de 2020, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) recibió la comunicación enviada por usted a esta Entidad, a través de la cual presentan queja contra la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. – EAAB E.S.P., por rebosamiento de aguas residuales en el barrio Mirador en las direcciones comprendidas entre la calle 63 a y 63 bis b y cra 121 y 122, ya que estos predios sufren de manera frecuente el rebosamiento, por un daño en la red de alcantarillado, situación que está generando graves inconvenientes para la salud de los habitantes del sector.

Al respecto, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, a través del oficio SSPD 20204260001411 del 12 de febrero de 2020, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, requirió a la EAAB E.S.P., para que se pronunciara sobre la queja instaurada por usted, para lo cual la prestadora del servicio debía realizar una visita técnica al sitio donde se está presentando la novedad, y presentar a esta Entidad un informe en donde se describan los resultados de la verificación realizada así como las acciones adelantadas para atender su petición.

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 20205290260382 del 06 de marzo 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: “... me permito informarle lo siguiente: Los días 31 de enero y 2 de marzo de 2020, se llevó a cabo labores de mantenimiento en el sistema de alcantarillado de las redes servidas y estas quedaron trabajando en condiciones hidráulicas normales”.

Como soporte de la respuesta al requerimiento hecho por esta Entidad, la prestadora del servicio anexó copia de la comunicación número 3233002-S-2020-054345 del 03 de marzo de 2020, a través de la cual dio respuesta a su solicitud, y en donde, entre otras cosas, la empresa manifiesta lo siguiente: “... Los días 31 de enero y 2 de marzo de 2020, funcionarios del área Alcantarillado Zona 2, realizaron el mantenimiento solicitado en el sector citado, ... Las redes quedaron trabajando en condiciones hidráulicas normales”.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que, la prestadora del servicio realizó las actividades que le corresponde orientadas a dar solución a la problemática puesta en conocimiento de este ente de vigilancia y control, y para el efecto, la EAAB E.S.P. adelantó labores de mantenimiento de las redes que presuntamente no estaba permitiendo el normal funcionamiento del sistema de alcantarillado del sector, por lo que se espera que su queja haya sido atendida y resuelta de manera satisfactoria.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la EAAB E.S.P., por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, desde luego respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la prestadora del servicio.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO  
Coordinado Grupo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRIAG  
Revisó y aprobó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GRIAG

Expediente Virtual No 20120426170100014E // 2020420351600058E