



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

Radicado No.: **20204260012651**

Fecha: **10/06/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor

**SEBASTIÁN AMAYA**

Presidente

Asunto: SSPD - 20205290085762 del 29/01/2020. - Queja.

SSPD - 20204260000941 del 07/02/2020. Requerimiento al prestador.

SSPD - 20204260000951 del 07/02/2020. Respuesta parcial al quejoso.

SSPD - 20208100202822 del 08/05/2020. – Respuesta del prestador.

SSPD - 20208100102552 del 27/02/2020. – Respuesta del prestador.

Respetado señor Amaya:

Mediante oficio registrado con el radicado del asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió el derecho de petición formulado por Usted, asociado a la problemática de una falla por taponamiento de las redes de alcantarillado, lo cual están afectando las viviendas, en el sector comprendido de la carrera 95 A hasta la carrera 100 y calle 130 hasta la avenida ciudad de Cali, Barrio Telecom Arrayanes en el sector de Rincón de Suba; situación que ha sido reportada a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P – EAAB - E.S.P., sin obtener atención oportuna a la problemática.

En este contexto, tomando en consideración que la problemática expuesta se asocia directamente con la prestación del servicio público de alcantarillado, así como partiendo del hecho que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; este ente de vigilancia y control mediante oficio SSPD 20204260000941 del 07/02/2020, requirió formalmente a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P – EAAB - E.S.P., con el propósito que brinde solución de fondo a la problemática.

Por otra parte, y frente al requerimiento hecho por parte de esta Entidad al prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P – EAAB - E.S.P., frente a su queja,

---

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No 20181000120415 de 25 de septiembre del 2018

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

ésta respondió mediante los oficios radicados Nos. 20208100102552 del 27/02/2020 y 20208100202822 del 08/05/2020, dentro del cual expuso lo siguiente:

Que revisado el sistema de correspondencia CORI de la EAAB-ESP, se evidenció que la radicación del oficio E-2019-089640, el cual fue atendido el 16 de agosto de 2019, con respuesta No. 1-1019-238136, donde adicionalmente, se le informó que las peticiones requeridas, fueron atendidas mediante oficio S-2019-129205 del día 9 mayo de 2019 en los términos de ley, de lo cual adjunta las comunicaciones en cita.

Que se realizaron actividades operativas en conjunto con funcionarios de la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), donde se estableció que la filtración reportada fue originada por falla en la conexión domiciliaria del predio.

Sumado a ello, el prestador indicó que se generó aviso No. 2001028421, para reparación de la misma, el día 26 de agosto de 2019, y que personal operativo de la División Servicio Alcantarillado Zona 1 de la EAAB-ESP, con equipo de reconstrucción símbolo C-101, en conjunto con los móviles volqueta símbolo 0-133, Mini-cargador símbolo MC-26 y Equipo de presión-succión símbolo L-28, realizó la reparación de la conexión domiciliaria.

Por otro lado, destaca que el día 21 de febrero de 2020, personal adscrito a la División Servicio Alcantarillado Zona 1, realizó visita al sector de la KR 96 128 35. donde se estableció comunicación telefónica con el señor Amaya quien indica que se encuentra pendiente la recuperación del espacio público localizado frente a los predios de nomenclatura CL 128A 96 07 y CL 128 A 96 27, al respecto nos informa que las reparaciones mencionadas corresponden, a actividades realizadas por la División Servicio Acueducto Zona 1, por lo tanto se remitió su solicitud con el Memorando Interno No. 3133002-2020-0524 del 25 de febrero de 2020, a esa área para su conocimiento y fines.

Respecto al requerimiento de *"2. Realizar las actividades que sean necesarias para la atención de la presente solicitud y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de la empresa."* el prestador informa que en las diferentes visitas que sellan efectuado al predio se ha evidenciado el normal funcionamiento hidráulico de las redes de responsabilidad de la empresa, el cual garantiza la continuidad en la prestación del servicio de alcantarillado en el sector conforme a la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, indica que se han realizado los respectivos mantenimientos en el sector cumpliendo a cabalidad con el artículo. 2.3.1.3.4.19 del mantenimiento de las redes públicas, acorde al Decreto de 1077 de 2015, garantizando la funcionalidad del sistema de alcantarillado, y que en relación al Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, ha garantizado su cumplimiento conforme a las disposiciones del capítulo III "OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CSP" en calidad a la prestación del servicio de mantenimiento.

En cuanto al punto de *"Presentar soporte de los últimos mantenimientos realizados por la empresa al sistema de alcantarillado en el último trimestre y la programación del siguiente trimestre en el sector objeto de la presente denuncia."* El prestador anexa en la tabla No. 1 reporte de mantenimientos del Sistema de Información Empresarial (SIE) donde se especifica: número de aviso, Dirección, Descripción, Fecha de creado, de las solicitudes atendidas en el último trimestre en el sector.

AVISO	TIPOLOGIA	LOCALIZACIÓN	FECHA
2001045605	Conexión sumidero para reconstruir	KR 96 128B 46	29/11/2019
2001045266	Investigar sistema Alcantarillado	KR 96 128B 94	27/11/2019
2001051204	Sumidero para limpiar	KR 96A 127C 35	9/01/2020
2001056587	Sumidero para limpiar	KR 96A 128C 42	6/02/2020

Tabla No. 1 Avisos atendidos en el sector, consignados en el Sistema de Información Empresarial (SIE) de la EAAB-ESP.

Finalmente, acotó que, con relación a la programación de mantenimientos del próximo trimestre, La División de Servicio de Alcantarillado de la Zona 1 de la EAAB ESP, cuenta con un Plan de Mantenimiento Preventivo que contiene la planeación y ejecución de actividades para el año en curso, teniendo como base los sectores que presentan mayor frecuencia de reclamación.

Que el sector donde se encuentra ubicado el predio del asunto, no se incluyó en este programa, toda vez que no presenta un alto índice de PQR's sin embargo, en el momento que se evidencie un aumento en las fallas del sistema, se realizará la inclusión y tratamiento oportuno, conforme a las Normas Técnicas vigentes en la EAAB ESP.

Adjunto a su respuesta, la prestadora adjunta copias de las respuestas a los derechos de petición.

De conformidad con lo antes expuesto y el registro fotográfico anexo, es factible concluir que el prestador del servicio adelantó las gestiones operativas encaminadas a identificar la problemática comunicada, dado que la conducta desplegada por el prestador, guarda relación con dispuesto en el artículo 22 del Decreto 302 de 2002, modificado por el Decreto 229 de 2002 hoy artículo 2.3.1.3.2.4.19 del Decreto 1077 de 2015:

“el Decreto No. 1077 de 2015<sup>1</sup>, establece: “**ARTICULO 2.3.1.3.2.4.19. Mantenimiento de redes públicas. La entidad prestadora de los servicios públicos está en la obligación hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. (...)**”.

A su turno, el artículo 26 de la Ley 142 de 1994 dispone que “*Las empresas serán, en todo caso, responsables por todos los daños y perjuicios que causen por la deficiente construcción u operación de sus redes*”.

En ese orden de ideas, tenemos que “*el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad del prestador de servicios públicos*” y los daños y perjuicios que se causen por la deficiente construcción u operación de las mismas será responsabilidad de la empresa.

Así las cosas, esta coordinación atendiendo al principio de buena fe y de confianza legítima, de acuerdo con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, encuentra que la respuesta ofrecida por la empresa, resulta satisfactoria, toda vez que atendió los cuestionamientos formulados por esta entidad de vigilancia y control.

En este contexto, estamos dando por atendida y tramitada, la queja presentada ante esta Superintendencia a través del radicado SSPD – 20205290085762 del 29/01/2020, no sin antes manifestarle que esta Superintendencia continuará atenta a que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

<sup>1</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

E.S.P – EAAB - E.S.P., sean suministrados a los usuarios con criterios de calidad y eficiencia y de encontrar alguna trasgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de los funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

De igual manera, le manifestamos la disposición de este ente de control y vigilancia para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, por hechos que afecten el suministro a los usuarios, desde luego que respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la prestadora; sin embargo, de persistir alguna duda o inconformidad adicional a lo expuesto a lo largo de la presente comunicación se solicita ponerla en conocimiento de esta Superintendencia.

Atentamente,



**OLGA ROCÍO YANQUEN CARO**

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Reacción Inmediata y de Apoyo a la Gestión  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Vladimir Luna – Funcionario - GRIAA  
Revisó: Olga Rocío Yanquen Caro- Coordinadora GRIAA  
Expediente Virtual: 2020426170100055E – 2020420351600058E.