



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

Radicado No.: **20204260021601**

Fecha: **11/09/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor(a)

**KRISTEL MAYARI SALCEDO**

Asunto: pronunciamiento de fondo

Radicado SSPD 20205290304762 del 17 de marzo de 2020. Copia Derecho de Petición.

Radicado 20204260010231 del 18 de mayo de 2020, requerimiento a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P – EAAB E.S.P.

Radicado SSPD 20208100261862 del 17 de junio de 2020, respuesta de la empresa EAAB E.S.P.

Respetada señora kristel:

Mediante la comunicación 20205290304762 del 17 de marzo de 2020 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió copia del derecho de petición radicado por usted, dirigido a la EAAB E.S.P., dando a conocer la problemática que se presenta en el colegio Gimnasio Bolívar ubicado en la calle 71 # 14A – 14, barrio Concepción Norte de la localidad de Barrios Unidos, donde indica:

*“(…) me dirijo a ustedes con el fin de manifestarles mi inconformidad frente a las múltiples dificultades que la institución ha tenido, debido a las inundaciones que se presentaron los días 8, 24, 25 de febrero, (el 25 de febrero ocurrió en dos ocasiones) y la última el día 3 de marzo. (…)*

*(…) Cabe aclarar que dichas inundaciones fueron ocasionadas por la manipulación del canal de la quebrada La Vieja por parte de la Unión Temporal Alianza 1079, empresa contratista de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), que sin prever el tema de las lluvias, ocasiono graves daños en el sector. (…)*

Ahora bien, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través del oficio SSPD 20204260010231 del 18 de mayo de 2020, el Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia, procedió a requerir a la empresa EAAB E.S.P, para que se pronunciara sobre los hechos relatados en su petición y adelantar las acciones tendientes a dar solución a la problemática señalada.

Valga 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 la necesidad de 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 radicado SSPD 20208100261862 del 17 de junio de 2020, la empresa EAAB E.S.P, atendió el requerimiento formulado por esta Entidad relacionado con el servicio de alcantarillado, donde señalan lo siguiente de acuerdo a la respuesta dada a la quejosa:

*“(…) Teniendo en cuenta que el requerimiento de la usuaria está asociado al proyecto de rehabilitación de los Colectores la Vieja y las Delicias que la EAAB viene adelantado a través del contrato No. 1-01-32100-1290-2017, dicha solicitud fue remitida al contratista Unión Temporal Alianza 1079, para que con base en la información técnica y antecedentes del proyecto atendiera de fondo lo requerido por la usuaria. En su momento la usuaria fue notificada de dicho trámite por medio del oficio 3231001-2020-0374 S-2020 082434 del 08 de abril de 2020. (Se anexa copia)*

*Sin embargo, el contratista ya había iniciado la ejecución de acciones tendientes a atender las diferentes solicitudes por afectación, incluyendo la del Gimnasio Bolívar. Las acciones en mención se describen así:*

*A finales del mes de febrero de 2020, se efectuaron jornadas de socialización con los propietarios de los predios afectados en el sector, informándolos de las condiciones técnicas que dieron origen a las inundaciones, de la existencia de la póliza de seguro con la que cuenta el proyecto que ampara este tipo de situaciones y el proceso a seguir para efectuar las reclamaciones correspondientes.*

*En el caso particular del Gimnasio Bolívar objeto de este requerimiento se efectuaron las acciones de atención que se describen en la siguiente cronología:*

- El día 27 de febrero de 2020, se efectuó visita al Gimnasio Bolívar ubicado en la Calle 71 No. 14A-14, con el fin de identificar las afectaciones generadas por la inundación. (Se anexa acta de la visita)*
- El día 1 de marzo de 2020, se hace entrega del oficio en el cual se solicita la documentación requerida para efectuar la reclamación ante la compañía de seguros. (Se anexa copia de recibido)*
- El día 12 de marzo de 2020, se efectúa segunda visita para entregar el segundo oficio de solicitud de documentos con plazo perentorio para entrega. (Se anexa copia de recibido)*
- El día 16 de marzo de 2020, la señora Kristel Salcedo radica los documentos requeridos para la respectiva reclamación.*
- El día 16 de marzo de 2020, los documentos entregados por la señora Kristel Salcedo son remitidos a la firma Proascolt definida como empresa ajustadora por parte de compañía Seguros Mundial S.A. (Se anexa copia de envío al correo electrónico)*

*A la fecha, la reclamación en comento se encuentra en proceso de revisión y análisis técnico- jurídico por parte de la firma Proascol, para definir la pertinencia de realizar la indemnización por parte de la Compañía Mundial de Seguros S.A.*

*Frente a este tema, es importante resaltar que a partir del inicio de la Emergencia Sanitaria declarada en el país (20 de marzo de 2020 aproximadamente), la gestión de atención de las diferentes solicitudes asociadas a la ejecución del proyecto, se ha visto afectada por las restricciones de movilidad y el impedimento de realizar reuniones masivas.*

*Sin embargo, bajo la autorización de reactivar la ejecución de obras en el distrito, se retoma la atención de las diferentes solicitudes allegadas al proyecto, a fin de dar respuesta y/o solución de fondo a cada una de ellas.”*

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la problemática denunciada, para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas vigentes y aplicables al tema objeto de la queja, así como la información allegada por la empresa EAAB E.S.P.

De conformidad con lo anterior y lo establecido en la Ley 142 de 1994 artículo 26 “(...) Las empresas serán, responsables por todos los daños y perjuicios que causen por la deficiente construcción u operación de sus redes.”, asimismo, como lo señala el artículo 11.9 ibídem (...) Las empresas de servicios públicos serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores.

De lo anterior se concluye que, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, y de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, esta Superintendencia considera que la empresa EAAB E.S.P. viene adelantando lo de su competencia realizando las acciones necesarias para atender las denuncias presentadas y las cuales sean atendidas de acuerdo a la responsabilidad del contratista responsable, aportando material probatorio.

Por lo anterior, debemos mencionar que de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>2</sup>, la función de la Superservicios, entre otras, se circunscribe a “*Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad, ...*”, de donde se concluye que la función de esta Superintendencia de conformidad con el artículo 370 de la C.P. y la Ley 142 de 1994, **consiste en la supervisión y vigilancia de las empresas en lo que respecta a la prestación del servicio público a su cargo.**

Así mismo, el párrafo primero del artículo 79 de la norma mencionada en el párrafo anterior, establece: “... *el Superintendente no podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya*”, disposición de corte restrictivo que guarda coherencia con las funciones propias de policía administrativa que le encomienda la constitución, por tanto, los únicos contratos cuyo cumplimiento corresponde vigilar a esta Superintendencia son los de servicios que se suscriben entre la empresa y el usuario.

<sup>1</sup> Por la cual se expide el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

<sup>2</sup> Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

En este contexto, estamos informando las acciones contempladas por el prestador para su conocimiento y fines pertinentes, así como los límites de competencia de esta Entidad en este tipo de casos, por tanto, damos por atendida la queja puesta en conocimiento mediante radicado SSPD 20205290304762 del 17 de marzo de 2020, no sin antes manifestarle que, la Superservicios continuará atenta a que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa EAAB E.S.P., sean prestados 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.

Atentamente,



**OLGA ROCÍO YANQUEN CARO**  
**Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata de Acueducto y Alcantarillado**  
**Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado**  
**Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

Proyectó: Andrés Gutiérrez Trujillo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata AA  
Revisó y Aprobó: Olga Rocío Yanquen - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata AA  
Expediente Virtual: 2020426351600001E - 2020420351600058E