



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20184100310451**

Fecha: **09/03/2018**

GD-F-007 V.10

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor  
GUSTAVO SIERRA  
Carrera 69 C número 21-98 Sur, barrio Carvajal.  
Bogotá D.C.

Asunto: Radicado SSPD 20185290028402 del 15 de enero de 2018. Alerta ciudadana  
Radicado SSPD 20184100036371 del 26 de enero de 2018. Requerimiento EAB  
Radicado SSPD 20184100036381 del 26 de enero de 2018. Comunicación usuario.  
Radicado SSPD 20185290137072 del 19 de febrero de 2018. Respuesta E.A.B ESP.

Respetado Señor Sierra:

Mediante oficio con el radicado 20185290028402 del 15 de enero de 2018, se recibió la alerta ciudadana presentada por Usted, en contra de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAB E.S.P, relacionada con el taponamiento de la caja de aguas negras, en la carrera 69 C número 21-98 Sur del barrio Carvajal de Bogotá, lo cual refiere en los siguientes términos:

*(...) "le solicito se sirva requerir a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado a fin de que procedan al destape de la caja de aguas negras, toda vez que me perjudica ya que mi fuente de trabajo es un restaurante el cual está ubicado en la Carrera 69 C número 21-98 Sur y la clientela se me está retirando por los olores nauseabundos".*

Al respecto, nos permitimos manifestarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, esta entidad a través de oficio SSPD 20184100036371 del 26 de enero de 2018, procedió a requerir a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos denunciados y para que aportara el material probatorio que pretenda hacer valer para sustentar los argumentos de su 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 objeto de análisis, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.



En consecuencia, la empresa prestadora mediante comunicación con radicado SSPD 20185290137072 del 19 de febrero de 2018, a través del Gerente de la Zona 3, emitió respuesta al requerimiento formulado por la Superservicios, informando lo siguiente:

*"Durante el mes de Enero de 2018 la EAB-ESP desplazó, en varias oportunidades, equipos de sondeo con el fin de dar solución al problema de represamiento de la caja domiciliaria del predio ubicado en la Carrera 69C N° 21-98 Sur, determinando con dichas labores que la conexión domiciliaria requería reparación por falla estructural que impedía el drenaje normal de las aguas residuales del predio".*

En lo concerniente a las gestiones operativas realizadas para el prestador para poner fin a la presente problemática, a Usted también informado por parte de la prestadora, encontramos:

*"Consultado nuestro sistema de información de atención de reclamos, se evidencian las siguientes solicitudes atendidas por la EAB-ESP en la Carrera 69C ND 21-98 Sur:*

| AVISO DE RECLAMO | FECHA      | LABOR EJECUTADA                                                                                                                  |
|------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2000924065       | 6/10/2017  | Se verifica en terreno evidenciando caja domiciliaria represada                                                                  |
|                  | 8/10/2017  | Equipo Vactor sondea red local Alcantarillado y domiciliaria                                                                     |
| 2000938147       | 28/12/2017 | Equipo Vactor sondea red local Alcantarillado quedando correcto. La domiciliaria no descarga, pendiente enviar equipo de varilla |
|                  | 29/12/2017 | Equipo de varilla sondea domiciliaria por varias veces, no descarga y marca greda, pendiente para reparar.                       |
| 2000938821       | 8/01/2018  | Equipo Vactor sondea domiciliaria no descarga, pendiente enviar equipo de varilla                                                |
|                  | 14/01/2018 | Equipo de varilla sondea domiciliaria por varias veces, no descarga, pendiente para reparar.                                     |
| 2000938147       | 21/01/2018 | Equipo Vactor sondea red local Alcantarillado quedando correcto. La domiciliaria no descarga, se succiona, pendiente reparar.    |
| 2000938821       | 30/01/2018 | Equipo Vactor sondea red local Alcantarillado quedando correcto. La domiciliaria no descarga, se succiona, pendiente reparar.    |
|                  | 13/02/2018 | Se repara conexión domiciliaria de alcantarillado resolviendo la solicitud del usuario.                                          |

De conformidad con lo antes expuesto, es factible concluir que el agente prestador del servicio adelantó gestiones de sondeo en alrededor de siete oportunidades durante los últimos 3 meses, no obstante continuaba pendiente la reparación de la conexión domiciliaria, en consecuencia según la información reportada se procedió a reparar dicha conexión domiciliaria, otorgando así solución de fondo a la problemática planteada.

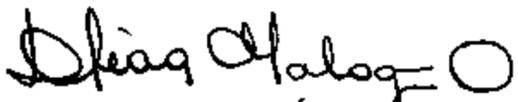
Así las cosas, esta coordinación atendiendo al principio de buena fe y de confianza legítima que le asiste al prestador del servicio y de conformidad con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, concluye que la respuesta ofrecida por la EMPRESA DE

ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P., resulta satisfactoria, toda vez que atendió los cuestionamientos formulados en su petición y a su vez los requerimientos realizados por esta entidad de vigilancia y control.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la alerta con radicado SSPD 20185290028402 del 15 de enero de 2018.

Finalmente se reitera que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en el distrito capital de Bogotá, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



**LIANA MALAGÓN OVIEDO.**

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata.

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

Proyectó: Jairo Claro Sabbagh – Contratista Grupo de Reacción Inmediata

Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata