



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184101113151

Fecha: 26/07/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá D.C

Señor
JOSÚE SÁNCHEZ JUEZ
Calle 11 Sur No. 26 - 36
Barrio La Fragueta
Bogotá - D.C.

Asunto: Radicado SSPD 20185290720342 del 11 de julio de 2018. Alerta falta de mantenimiento red de alcantarillado rebosamiento aguas residuales al predio por parte del prestador.

Respetado señor Sánchez:

En atención a la queja mencionada en el asunto elevada por usted ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y radicada en esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), relacionada con presuntas irregularidades que se vienen presentando por la no intervención oportuna del prestador para destapar la alcantarilla ubicada frente al predio que presenta rebosamiento de aguas negras sobre vía pública afectando la salud de los residentes del inmueble por los malos olores y la comunidad que se moviliza por el sector.

En consecuencia, mediante radicado No. 20184101113141 del 26 julio de 2018, se realizó el respectivo traslado de su petición a la Gerente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB.**, para pronunciarse formalmente sobre los hechos relacionados.

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.

La respuesta de fondo a su denuncia será otorgada el día **03 de octubre del 2018**, de acuerdo con lo establecido en el "Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: "Salvo norma legal expresa y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."

(...) Parágrafo: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo



C014/5927

¹ Ley 1755 de 2015 Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



C014/5927

razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

En tal sentido, la Ley 142 de 1994, indica que en caso de que no se manifieste entera disposición por parte del prestador para atender las inquietudes de los usuarios frente a temas relacionados con el servicio público a su cargo y de ser necesario proferirá un pronunciamiento de vigilancia y control definitivo sobre la misma en cumplimiento del mandato constitucional.

Para una mejor orientación sobre el tema objeto de su petición a fin de contextualizar el caso el Decreto 229 de 2002 en su artículo 22 menciona con relación a la reparación y mantenimiento de la red lo siguiente:

“ARTÍCULO 22. MANTENIMIENTO DE LAS REDES PÚBLICAS. La entidad prestadora de los servicios públicos está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.”

En conclusión, es claro que el mantenimiento, reparación o reposición de las acometidas, medidores y redes internas, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad de los suscriptores o usuarios. En cambio, el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad del prestador de servicios públicos.

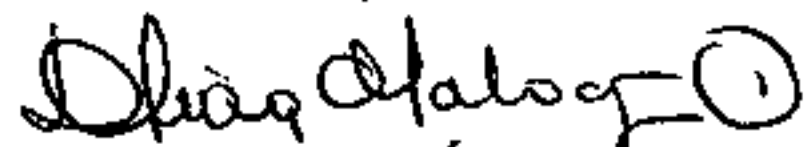
Sobre el particular hacen referencia los artículos 137 de la ley 142 de 1994, en la siguiente forma:

“ARTÍCULO 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones.”

Ahora bien, nos permitimos informarle que si bien esta Superintendencia tiene la facultad para investigar a las empresas cuando se determina la existencia de una falla en la prestación del servicio, también lo es que para que este evento ocurra, se deben cumplir los preceptos contenidos en las normas vigentes contenidas en el Decreto 1077 de 2015²

Por último, si requiere mayor información, esta Entidad ha establecido canales de comunicación y orientación con los usuarios a fin de que se informen acerca de sus derechos y deberes y del procedimiento de la vía de recursos como son: Línea gratuita 01 8000-910305, página web: www.superservicios.gov.co, E-mail: sspd@superservicios.gov.co.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Anexo: Radicado SSPD No. 20184101113141 del 26/07/2018

Proyectó: Jairo Claro Sabbagh - Contratista Grupo de Reacción Inmediata.

Revisó y Aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinador Grupo de Reacción Inmediata (A)

Expediente No. 2018420351600003E