



20244263163921

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20244263163921**

Fecha: **14/08/2024 11:01:41**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señora

Al contestar por favor citar este número: 20244263163921

Expedientes: 2024420380800017E (Prestador)

2024426160300365E (Usuario)

Asunto: Respuesta

Radicado SSPD No 20248002909862 de 8 de julio de 2024 Derecho de petición.

Respetada señora Edilsa:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), recibió mediante la web el radicado del asunto, presentado por usted, en la que manifiesta presuntas deficiencias en la prestación del servicio de acueducto relacionada con filtraciones de agua que al parecer están afectando su vivienda ubicada en la calle 69 sur 11 d este 15 casa 40 en la ciudad de Bogotá D.C.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.

Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35

Código postal: 110221

PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059

sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales

Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.

Código postal: 110221

Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001

Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003

Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046

Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

En este contexto, tomando en consideración que la situación expuesta se asocia directamente con la prestación del servicio público de acueducto, así como partiendo del hecho que esta Entidad inspecciona, vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; esta SSPD mediante oficio, requirió a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. EAAB E.S.P** con el propósito que se pronuncie frente a la denuncia presentada por usted.

Al respecto, resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con la finalidad de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio; 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.

Por otra parte, cabe aclarar desde ya, que si lo que requiere es el arreglo de los daños de la vivienda y los presuntos perjuicios causados si no que se considere que el responsable es la empresa prestadora, es importante resaltar que la Ley 142 de 1994, régimen de los servicios públicos domiciliarios, en su artículo 26 establece 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 (...).”

Sin embargo, es de precisar que, la autoridad que conoce sobre las controversias por responsabilidad civil extra-contractual, es la justicia ordinaria, por lo tanto, es la citada jurisdicción la encargada de dirimir este tipo de conflictos que se desprenden de la relación contractual con las empresas de servicios públicos. Sin embargo, es necesario tener en cuenta lo expresado por el Consejo de Estado mediante pronunciamiento del 17 de febrero de 2005 (Expediente 27673 y del 1 de marzo de 2005 (Expediente 217000) que establece la necesidad de acudir a las características de cada caso en particular y determinar el juez competente.

En todo caso, resulta de suma importancia reiterar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de las funciones que legalmente le han sido atribuidas, carece de competencia para dirimir conflictos relacionados con la responsabilidad civil en que puedan incurrir sus vigiladas, ya sea frente a sus usuarios o frente al público en general. Por tanto, la reclamación por presuntos perjuicios debe ser debidamente resuelta por el ente que se encuentre incurso en presuntos incumplimientos de sus funciones y competencias, y debe permitirse el agotamiento del correspondiente proceso como presupuesto para que el usuario pueda acudir a la jurisdicción ordinaria en orden a obtener satisfacción respecto de sus pretensiones, si a eso hubiere lugar.

En este orden de ideas, una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por esta entidad, le estaremos informando el resultado del análisis realizado por esta Superintendencia, así como las medidas a adoptar, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



GLORIA PAOLA HERNÁNDEZ GÓMEZ

Coordinadora (E) Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020 y No. 20201000057315 del 09/12/2020, modificada por la Resolución No. 20211000096695 del 19/04/2021.

Proyectó: Margie Rivas Rueda – Funcionaria GAIAG

Revisó: Gloria Paola Hernández – Profesional Especializado GAIAGAA – DTGAA