



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100655791

Fecha: 09/05/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señora:
CECILIA MARÍA URREGO.
Calle 87B Sur 20 Este 41.
Bogotá D.C.

Asunto: Radicado SSPD 20175290861252 del 13 de octubre de 2017. Alerta ciudadana.
Radicado SSPD 20174101661031 del 20 de noviembre de 2017. Requerimiento EAB.
Radicado SSPD 20174101661041 del 20 de noviembre de 2017 Comunicación usuaria
Radicado SSPD 20184100240031 del 27 de febrero de 2018. 2º Requerimiento EAB
Radicado SSPD 20185290266462 del 26 de marzo de 2018. Respuesta E.A.B ESP.

Respetada Señora Cecilia:

A través del oficio SSPD 20175290861252 del 13 de octubre de 2017, se recibió el traslado efectuado por la Directora Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía de Mayor de Bogotá, de la alerta ciudadana presentada por Usted, en contra de la EAB ESP, de la cual también se efectuó traslado a la EAB ESP por parte de la Alcaldía, referente a la presunta problemática en el suministro de agua, las altas tarifas y el presunto taponamiento del sistema de alcantarillado en la calle 87 B 20 – 41 sur de Bogotá.

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 20174101661031 del 20 de noviembre de 2017, procedió a requerir a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P., con el fin principal de aclarar la competencia de esta Entidad en el presente asunto y en lo que compete a la Superservicios, con el propósito 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.



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
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800 250.984.6

No obstante el requerimiento inicial antes referido, en el Sistema de Gestión Documental de esta Superintendencia [Orfeo], NO se registró la respuesta de la empresa prestadora, motivo por el cual se reiteró dicho requerimiento, a través de oficio SSPD 20184100240031 del 27 de febrero de 2018, circunstancias estas que han postergado hasta la fecha el presente pronunciamiento.

En efecto, la empresa prestadora mediante comunicación con radicado SSPD 20185290266462 del 26 de marzo de 2018, a través de División de Atención al Cliente, otorgó respuesta al requerimiento formulado por la Superservicios, informando lo siguiente:

"En atención a la comunicación de la referencia, mediante la cual solicita el tramite otorgado al radicado de la señora CECILIA URREGO, respecto a la inconformidad con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado; y con la cual solicitan atender dentro de los terminas de ley copia de todos los radicados relacionados con el tema, con su respectiva contestación, por lo anterior procedemos a remitir toda la documentación tramitada del caso en mención.

Al respecto me permito informar que el predio de la Señora Urrego se identifica con la cuenta contrato 11692427 con dirección CL 87B SUR 20 ESTE 41, con el cual se factura únicamente el servicio de aseo, por esta razón en las respuestas emitidas a la usuaria se le indica que debe realizar la solicitud de vinculación":

De acuerdo a lo referido por la prestadora, Usted no posee la calidad de usuaria del servicio de acueducto y alcantarillado, lo cual prueba mediante factura en la cual consta que solo se le efectúa cobro por concepto del servicio de aseo.

Por su parte en lo que concierne a la atención y respuesta a sus peticiones, aducen:

"Referente a las radicaciones en la Empresa, me permito informar que verificado el sistema de información comercial del Empresa en la cuenta contrato del predio de la señora Cecilia Urrego, se identificaron los siguientes radicados:

- E-2017-104977 del 11 de octubre de 2018, Sistema distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaria de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se otorgó respuesta mediante acto administrativo S-2017-202030 del 27 de octubre de 2017.*
- E-2017-110760 del 25 de octubre de 2017, traslado por competencia de la SSPD, se otorgó respuesta mediante acto administrativo S-2017-220926 del 14 de noviembre de 2018.*

Con el fin de atender el requerimiento de la SSPD, se realizó visita al predio de la señora Urrego, en donde se identifica lo siguiente:

- Predio se surte de agua con manguera. • Se realiza prueba de trazado color naranja en instalaciones hidrosanitarias y marca en caja domiciliaria la cual esta desaguando a red oficial de alcantarillado.*
- Los pozos de alcantarillado se encuentran en normal funcionamiento hidraulico.*
- Vía recebo*
- Usuaria manifiesta inconformidad en los cobros que le están realizando en la factura. En el sector se están realizando obra por el Fonda de desarrollo local de Usme contrato No. FDLU 210-2016 Unión Temporal LYDCOL, Teléfono 7616691.*
- Se anexan fotografías y acta firmada por la señora Urrego.*

De acuerdo a lo antes expuesto, reiteramos que la usuaria se acerque a la prestadora para solicitar la vinculación del servicio de acueducto y alcantarillado”.

Antes de pronunciarnos sobre el particular, es necesario aclarar algunos aspectos normativos y fácticos en cuanto a la competencia de esta Entidad en el presente asunto, particularmente por la circunstancia especial que usted carece de la calidad de usuaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por los cuales elevó su inconformidad mediante derecho de petición, objeto de traslado a esta Superservicios por parte de la Alcaldía de Bogotá, sin que Usted haga uso de dichos servicios.

En este contexto, el artículo 79 de la ley 142 de 1994¹, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, establece, entre otras, como función de esta Superintendencia “(...) *Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes pres-ten 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. (...)*” (subrayado y negrilla fuera de texto).

Bajo estas coordenadas, la Superservicios ejerce una inspección, vigilancia y control sobre el contrato de servicios, suscrito por adhesión entre el suscriptor y/o usuario y la empresa prestadora de dichos servicios, al no existir o mediar el referido contrato, se sustrae la competencia de esta Entidad para conocer del asunto.

Por su parte, la EAB ESP, respondió sus peticiones como se evidencia en el material probatorio aportado a la presente actuación administrativa.

Como corolario de lo expuesto, es factible concluir que los aspectos sometidos a consideración de la Superservicios, no son objeto de vigilancia por parte de esta entidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, toda vez que como quedó dicho desbordan la órbita de competencia que tiene esta Entidad de vigilancia y control sobre el prestador del servicio por no mediar CCU entre las partes.

Por su parte, en lo concerniente a la respuesta cuatro meses después de haber cursado el requerimiento y teniendo que proceder a reiterarlo en el mes de febrero, resulta pertinente hacer un vehemente llamado de atención a la EAB ESP, habida cuenta que la respuesta de la prestadora se produjo de manera extemporánea, lo que ocasionó que hasta la fecha pudiéramos pronunciarnos, en consecuencia exhortamos mediante el presente escrito a la representante legal del agente prestador; a otorgar las respuestas de manera oportuna dentro de los términos fijados en los requerimientos formulados por esta Entidad.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la solicitud con radicado SSPD 20175290861252 del 13 de octubre de 2017.

¹ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

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.

Copia: GERENTE EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - AV calle 24 No 37 – 15.
Bogotá D.C

Proyectó: Jairo Claro Sabbagh – Contratista Grupo de Reacción Inmediata
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata
Expediente Virtual: 2017420351600001E