



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



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

Radicado No.: 20184101368211

Fecha: 20/09/2018

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor:  
RICARDO RAMOS FRANCO.  
Carrera 3c 32-65 sur.  
Bogotá D.C.

Asunto: Radicado SSPD 20185290203392 del 08 de marzo de 2018. Alerta ciudadana.  
Radicado SSPD 20184100326181 del 13 de marzo de 2018. Requerimiento EAB.  
Radicado SSPD 20184100326211 del 13 de marzo de 2018. Comunicación usuario.  
Radicado SSPD 20184101125621 del 01 de agosto de 2018. 2o requerimiento EAB.  
Radicado SSPD 20185290922832 del 24 de agosto de 2018. Respuesta EAB.

Respetado Señor Ramos:

A través de correo electrónico registrado con el radicado SSPD 20185290203392 del 08 de marzo de 2018, se recibió la alerta ciudadana presentada por Usted, en contra de la EAB ESP, relacionada con la problemática de alcantarillado consistente según indica en taponamiento del sistema a la altura de la carrera 3c 32-65 sur, la cual según indica no ha sido atendida de manera oportuna, lo cual planteó de la siguiente manera:

*"desde el 22 de febrero la empresa ha venido dilatando un arreglo de alcantarillado el cual se encuentra taponado y está generando escape de aguas negras por otros conductos, generando contaminación para la comunidad, niños y adultos mayores, a la fecha la empresa sigue siendo negligente no han hecho nada. el arreglo es inminente. he llamado más de 8 veces a la empresa y no solucionan absolutamente nada.*

En esos términos, formuló la siguiente petición:

*"se decrete la falla en la prestación del servicio, solicito arreglen los daños de manera urgente ya que la afectación ambiental y de salud a la comunidad es alta".*

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 20184100326181 del 13 de marzo 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.



CO 14/3926

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](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6 [correo@superservicios.gov.co](mailto:correo@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

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.

No obstante haber cursado el requerimiento antes referido, en el Sistema de Gestión Documental de esta Superintendencia [Orfeo], no se registraba la respuesta de la empresa prestadora, motivo por el cual se reiteró dicho requerimiento por medio de radicado SSPD 20184101125721 del 01 de agosto de 2018, aspecto que a su vez ha postergado hasta la fecha el presente pronunciamiento.

En efecto, la empresa prestadora mediante oficio con radicado SSPD 20185290905322 del 24 de agosto de 2018, a través de la División Servicio de Alcantarillado Zona 4, emitió respuesta al requerimiento formulado por la Superservicios, informando lo siguiente:

*"En atención al oficio radicado en el Acueducto bajo el No. E-2018-099262, mediante el cual nos pone en conocimiento el requerimiento efectuado por el Sr. RICARDO RAMOS FRANCO, quien hace alusión a presuntas problemáticas por el taponamiento del sistema de alcantarillado a altura de la Carrera 3 C No. 32 — 65 Sur.*

*Al respecto, le informo que personal de verificación adscrito a la División Servicio Alcantarillado Zona 4, realizó visita de inspección al sector enunciado, encontrando que la dirección suministrada por el peticionario a su despacho es inexistente. No obstante, se procedió a verificar las redes oficiales de alcantarillado desde la Carrera 3 C entre Calles 32 y 32 A Sur, constatando que las mismas están en normal funcionamiento hidráulico. (ver - 4\* registro fotográfico)."*

De conformidad con lo antes expuesto, resulta pertinente llamar su atención en el sentido que Usted en primera instancia debe acudir a la Empresa prestadora en la cual recae la responsabilidad del asunto y sólo en caso de ausencia de respuesta o pese a existir la misma en el evento de sentirse inconforme con la misma podrá acudir a esta Entidad, lo cual brilla por su ausencia en el presente asunto, toda vez que acudió directamente a esta Entidad sin agotar el conducto regular ante la empresa.

Por su parte, es factible concluir que se trató de una petición falsa, habida cuenta que el agente prestador del servicio realizó visita al sector sin encontrar la dirección y la dirección más cercana a la aportada por Usted se encuentra en normales condiciones de funcionamiento hidráulico, de lo cual se desprende que o Usted suministró una dirección errada e inexistente, o de otro lado constituye una petición falsa y temeraria que debe ser desestimada y conlleva un vehemente llamado de atención, toda vez que de un lado está suministrando información falsa y de otro esta conlleva un desgaste innecesario de la administración.

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, encuentra 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, concluyendo que se trata de una queja falsa y temeraria.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la solicitud con radicado SSPD 20185290203392 del 08 de marzo 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

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

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

Revisó y aprobó Liana Malagón Oviedo-Grupo de Reacción inmediata

Expediente virtual: 2018420351600003E