



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20174101298561**

Fecha: **18/09/2017**

GD-F-011 V.10

Página 1 de 13

Bogotá, D.C.

Señor (a)
YADI PINILLA
Manzana UB Casa No.1 Barrio Nueva Colombia
Chiquinquirá - Boyacá

Asunto: Radicado SSPD 20175290501672 del 30/06/2017. Calidad y continuidad del servicio Radicado SSPD 20174100867991 del 07 de julio de 2017. Requerimiento a EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Radicado SSPD 20174100868031 del 07 de julio de 2017. Solicitud información a la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá.

Radicado SSPD 20174100966611 del 21 de julio de 2017. Solicitud información a la Secretaría de Salud Departamental de Boyacá.

Radicados SSPD 20175290541612 y SSPD 20175290626962 del 13 de julio y 09 de agosto de 2017, respectivamente. Respuesta de la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá.

Radicado SSPD 20175290612492 del 03 de agosto de 2017. Respuesta de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Radicados SSPD 20175290644262 y SSPD 20175290674122 del 14 y 22 de agosto de 2017. Respuesta de la Secretaría de Salud Departamental de Boyacá.

Respetado (a) señor (a):

Mediante la comunicación con el radicado SSPD (NÚMERO DE RADICADO) del (FECHA), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento de la queja por usted instaurada ante esta Entidad en contra de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos d Chiquinquirá - EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., relacionada con las deficiencias en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, concretamente por continuidad y calidad del agua.

De la lectura de su comunicación y una vez contextualizado el contenido de la misma, se ha inferido que en términos generales su denuncia está asociada con problemas de continuidad del servicio, calidad del agua, y altos costos cobrados en las facturas por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en ese municipio.

Al respecto, nos permitimos informarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través de la comunicación SSPD 20174100867991 del 07 de julio de 2017, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia, requirió a la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ



E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos a que se refiere en su comunicación, así como sobre las acciones adelantadas o previstas para dar solución pronta y definitiva a la problemática denunciada, para lo cual debe aportar el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar las argumentos de la 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 denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

De igual manera, con el oficio SSPD 20174100868031 del 07 de julio de 2017, esta Superintendencia solicitó al Alcalde Municipal de Chiquinquirá, para que en el marco de las competencias que le asigna el artículo 5º de la Ley 142 de 1994²⁹¹, informara las acciones adelantadas o previstas por el ente territorial orientadas a buscar mecanismos que permitan atender las necesidades de la población en materia de agua potable. Así mismo, mediante la comunicación SSPD 20174100966611 del 21 de julio de 2017, la Superservicios solicitó a la Secretaría de Salud Departamental de Boyacá, para que remitiera a esta Entidad la información relacionada con la calidad del agua suministrada a la población, como parte de los insumos para el ejercicio de las funciones de inspección, control y vigilancia conferidas por la Constitución y la Ley a esta Entidad.

Así las cosas, mediante los oficios radicados SSPD 20175290541612 y SSPD 20175290626962 del 13 de julio y 09 de agosto de 2017, respectivamente, la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá atendió la solicitud hecha por este ente de control y vigilancia, y con relación a la problemática expuesta, en primer lugar se refirió a las competencias que le asiste al Departamento de Boyacá para el manejo de los recursos del Sistema General de Participaciones – SGP para agua potable y saneamiento básico, por estar descertificado el municipio de Chiquinquirá. En segundo lugar, el ente territorial se refiere al informe solicitado por la Procuraduría 32 Agraria, en relación con las actividades realizadas para atender la emergencia y prestar el servicio de manera oportuna a los ciudadanos.

Como resultado del análisis de la información allegada por la Alcaldía de Chiquinquirá, esta Superintendencia concluye que la administración municipal no aporta información concreta que permita evidenciar acciones afectivas para dar solución a la problemática de prestación del servicio de agua potable a los habitantes de ese municipio, habida consideración que la respuesta está orientada al hecho de estar descertificación del municipio, razón por la cual no puede disponer de los recursos para agua potable y saneamiento básico del Sistema General de Participaciones – SGP, cuando existen otras fuentes de recursos que el ente territorial puede utilizar.

Por tal motivo, esta Superintendencia ha procedido a cursar una nueva solicitud a la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá, para que presente un informe concreto referido a las acciones adelantadas o previstas por la administración municipal orientadas a dar solución a la problemática de discontinuidad del servicio de agua potable, independiente de que el municipio esté descertificado o no. De igual manera, estamos solicitando a la Gobernación de Boyacá, para que de conformidad con lo estipulado en el ARTICULO 2.3.5.1.2.2.15. del Decreto No. 1077 de 2015²⁹², nos informe las medidas que tiene previstas el Departamento de Boyacá, encaminadas a dar solución a la problemática de prestación del servicio público domiciliario de acueducto a los habitantes de ese municipio.

²⁹¹ Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

²⁹² Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

De otra parte, a través de la comunicación SSPD 20175290612492 del 03 de agosto de 2017, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. atendió el requerimiento realizado por la Superservicios, y con relación a la problemática denunciada, entre otras cosas, informó lo siguiente:

Con relación al estado actual de la prestación del servicio de acueducto, la empresa informó: *"...EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. adelanta y gestiona labores encaminadas al aseguramiento de la prestación del servicio de acueducto. Dentro de tales actividades se mencionan la reparación de las fugas presentes en la red de aducción, el mejoramiento y optimización del sistema de aireación de la planta de tratamiento de agua potable Terebinto, el cambio de los lechos filtrantes en dicha planta y la optimización y ampliación de las redes de acueducto del municipio ... actualmente se tiene normalidad en la prestación del mismo en los sectores definidos por la empresa. Se ha venido manejando la nivelación de presiones por sectores, ..."*. Respecto del horario de prestación del servicio de acueducto, la prestadora incluye en la respuesta una tabla en la que relaciona la programación por sectores.

Respecto de las condiciones de prestación del servicio, la empresa manifestó: *"Esta empresa ha tenido situaciones de no prestación del servicio debido a distintos factores ... dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes:*

- *"Condiciones de calidad del Rio Suárez: ... pésimas condiciones físico-químicas y bacteriológicas que presenta actualmente la fuente de abastecimiento ... la variación súbita en sus características determina el tratamiento y dosificación de químicos ..."*
- *Mantenimiento de red de aducción: Una de las causas por las cuales se tuvo que suspender el servicio de acueducto de debió principalmente al mantenimiento que se le realizó a la red de aducción de 16" ... el cual presentaba una fractura considerable ... Para esto fue necesario suspender el bombeo ..."*
- *Desabastecimiento en la fuente: Los bajos niveles de agua en la fuente de abastecimiento determinan el caudal de captación y sus condiciones físico-químicas ..."*

Respecto de las acciones adelantadas o previstas para dar solución a la problemática denunciada, así como sobre las medidas adoptadas para garantizar la prestación del servicio de acueducto, la empresa informó lo siguiente:

"Dentro de las acciones establecidas para dar continuidad a la prestación del servicio, se encuentra dentro de la parte técnica, la programación de planes periódicos de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones de tratamiento del agua, así como al sistema de captación, aducción, conducción y distribución ... se contempla el mantenimiento y reparación de los sistemas de bombeo en la captación, el mantenimiento correctivo de la red de aducción, la optimización de los procesos de tratamiento, la renovación y reposición de redes de acueducto y la ampliación de las mismas ..."

La Administración Municipal ... y el Concejo Municipal vienen haciendo un constante control ... frente a todas las situaciones relacionadas al agua potable ... consolidándose en un equipo de trabajo ... con el propósito de OPTIMIZAR EL SISTEMA DE ACUEDUCTO DE CHIQUINQUIRÁ desde sus distintas órbitas y ópticas (Planta de Bombeo, Planta de Tratamiento Terebinto y Planta de Tratamiento Primero de Septiembre y Redes de distribución).

... el aspecto que presentó permanente crisis para el municipio de Chiquinquirá fue la drástica disminución del nivel de la fuente de captación "Rio Suárez", ...la principal causa de desabastecimiento del recurso hídrico en los municipios pertenecientes al Valle de Ubaté fue la ola de sequía a la que se vio expuesta la Laguna de Fúquene ... Aquí entonces se define el origen de la problemática para el municipio de Chiquinquirá ... haciendo referencia a los procesos de tratamiento de potabilización ... Posteriormente a la etapa más crítica de Fenómeno del Niño, fase cálida, se presentó un cambio drástico en la dinámica de la calidad del agua de la fuente superficial rio Suárez, produciendo un proceso de mineralización y acidificación, ... se ha aunado grandes esfuerzos de tipo económico y técnico que han permitido potabilizar el agua, de manera tal que se pueda garantizar y suministrar el preciado líquido con normalidad ... constantemente la Secretaría de Salud Departamental de Boyacá viene haciendo rigurosos controles de calidad en el tratamiento del agua potable para el municipio de Chiquinquirá".

Agrega la empresa en la respuesta: "... la actual administración municipal de Chiquinquirá y EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. en conjunto con el Plan Departamental de Aguas de Boyacá (PDA) y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio están desarrollando estudios de proyección, inversión y ejecución ... proyecto que tiene como objetivo la OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ ... la alcaldía municipal, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. y los demás entes gubernamentales pretenden mejorar trascendentalmente la prestación del servicio de acueducto de Chiquinquirá ... este proyecto está enfocado puntualmente a los sistemas de bombeo, tratamiento y distribución.

... la actual administración municipal, ... y EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. están desarrollando gestiones relacionadas a la proyección de dos pozos profundos como fuentes alternativas de captación (Pozo Norte y Pozo Juan Pablo II) que puedan brindar soporte de suministro ante una eventual época de sequía. También, la CAR y las Gobernaciones de Boyacá, Santander y Cundinamarca están aunando esfuerzos de tipo económico, técnico y administrativo para la recuperación de la laguna de Fuquene ... Otra de las gestiones ... es la OPTIMIZACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO PRIMERO DE SEPTIEMBRE ubicada en el sector sur de la ciudad ... este proyecto se viene ejecutando desde finales del año 2016 y primer trimestre del año 2017 ...

En cuanto a las medidas de contingencia implementadas para el suministro del servicio de agua potable en los eventos de suspensión del mismo, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. informó: "Actualmente, y como medida de contingencia ante los eventos de desabastecimiento, se tiene previsto el abastecimiento a la comunidad, el llenado de tanques de almacenamiento del municipio y demás actividades de suministro, por medio de carrotanques provenientes de la unidad de gestión de riesgo, así como carrotanques suministrados de la estación de policía y bomberos. De igual manera se tiene la planta de bombeo del Sur de la ciudad, la cual opera un caudal de 12 lps, empleado para la recarga de los carrotanques".

Sobre las razones por las cuales presuntamente el agua suministrada a la población no cumple con los parámetros de calidad establecidos en las normas vigentes, la prestadora del servicio manifestó: "... el aspecto que presentó permanente crisis para el municipio de Chiquinquirá fue la drástica disminución del nivel de la fuente de captación "Rio Suárez", en el sector de la bocatoma ... la principal causa de desabastecimiento del recurso hídrico en los municipios pertenecientes al Valle de Ubaté fue la ola de sequía a la que se vio expuesta la Laguna de Fuquene ... Aquí entonces se define el origen de toda la problemática para el municipio de Chiquinquirá ... Posteriormente a la etapa más crítica de Fenómeno del Niño, ... se presentó un cambio drástico en la dinámica de la calidad del agua de la fuente superficial rio Suárez.

...Se adelantan actualmente los procesos y pruebas permanentes ... con el propósito de determinar las condiciones más óptimas de calidad y efectividad en el tratamiento del agua ... EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. viene trabajando constantemente para captar, potabilizar y suministrar agua de calidad para los habitantes del municipio de Chiquinquirá ...”.

Como soporte, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. anexó copia de los siguientes documentos: i) bitácora de suministro del servicio por sectores de enero a diciembre de 2016; ii) muestra de comunicados y relación de los mismos de marzo a julio de 2017, a través de los cuales se da cuenta que la empresa informa a la comunidad las novedades relacionadas con la prestación del servicio; iii) resultados de los análisis de control realizados por la empresa al agua suministrada a la población de los meses de enero a mayo de 2017; iv) informe de los resultados de los análisis de vigilancia realizados al agua por el Laboratorio de Salud Pública de Boyacá de mayo a octubre de 2016; v) estructura tarifaria; y vi) muestra de ocho facturas de igual número de usuarios.

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la problemática denunciada, para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas vigentes y aplicables a cada tema, así como la información allegada por la empresa prestadora del servicio, además, tomando como marco de referencia que los principales problemas que afectan a la población es la continuidad de prestación del servicio y calidad del agua.

En primer lugar, consideramos necesario hacer algunas precisiones normativas que permitirán comprender el alcance del contenido del presente documento, empezando por manifestarle que tratándose del cumplimiento y la prestación del servicio, el régimen de servicios públicos domiciliarios, señala: **“ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.**

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. (...).”.

De la norma parcialmente transcrita, en principio una de las obligaciones de las empresas prestadoras es la de prestar el servicio a su cargo de manera continua y con calidad, pero debido a las condiciones particulares de cada región, puede presentarse situaciones en que tal criterio no se pueda cumplir a cabalidad, y en tal caso, las condiciones de prestación pueden variar, dando como resultado ciertas limitaciones para cada caso en particular, las cuales en todo caso deben estar implícitas en el Anexo Técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU de la respectiva empresa, que para el caso concreto del municipio de Chiquinquirá, la problemática, en parte está asociada a los inconvenientes de la fuente de abastecimiento, según lo informado por la empresa.

Concordante con lo anterior, la Resolución CRA 375 de 2006, *“Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular”*, señala lo siguiente:

“Cláusula 11. Obligaciones de la persona prestadora. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. *Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento. (...).*

Cláusula 32. Falla en la prestación del servicio. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. (...).

Así mismo, la Resolución CRA 375 de 2006 antes mencionada, establece lo siguiente:

Cláusula 49. Anexo técnico. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene: (...).

4. *Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. (...).*

Parágrafo 2°. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

Según lo antes expuesto, se puede establecer que para los servicios de acueducto y alcantarillado, la regulación vigente establece la obligación asignada a las empresas prestadoras de elaborar y disponer del "Anexo Técnico", el cual debe contener, entre otros aspectos, las especificaciones en cuanto a calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora.

En este orden de ideas, hemos procedido a revisar el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU de la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. y con relación a las obligaciones de la prestadora, el mencionado documento estipula lo siguiente: "5. CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO. La EMPRESA garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

5.1 *Continuidad en la prestación del servicio. (...) el servicio de acueducto se presta cada tercer día por doce horas en tres sectores de la ciudad norte, sur, especial y alto, y salvo en los siguientes casos, podrán existir suspensiones temporales de los servicios:*

- *Reparación de daños programados o no programados o imprevistos sobre las redes y/o acometidas.*
- *Ejecución de obras programadas que modifican y optimizan la topología de las redes.*
- *Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.*
- *Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.*
- *Pruebas de optimización y sectorización.*
- *Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.*
- *Cualquier evento que vulnere la infraestructura de la EMPRESA".*

Así las cosas, de acuerdo con lo informado por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que para que el sistema de acueducto que abastece la población del municipio de Chiquinquirá, sea autosuficiente, se requiere que se adelanten gestiones orientadas al diseño de proyectos para aumentar la capacidad de producción de agua potable, con lo cual se podrán atender de manera eficiente las necesidades de la población..

En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo informado por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., esta Superintendencia cree que la problemática referida a la suspensión del servicio de acueducto en el municipio de Chiquinquirá, presuntamente obedece, en parte, a las consecuencias derivadas de las condiciones climáticas de la región, así como a los cambios en las características de la fuente de abastecimiento, sobre lo cual la prestadora y los demás entes competentes deben coordinar los esfuerzos técnicos y económicos que permitan dar solución pronta y de fondo a los inconvenientes que ha venido padeciendo la comunidad de ese municipio.

De otra parte, debemos manifestarle que de acuerdo con lo informado por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., se vienen gestando importantes proyectos como el denominado "*OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ*", con la participación de la Alcaldía Municipal, la prestadora del servicio y los demás entes gubernamentales, con el cual se pretende mejorar trascendentalmente la prestación del servicio de acueducto de Chiquinquirá.

Además, del análisis de la información aportada por la empresa, se puede evidenciar que desde el punto de vista teórico, se han desarrollado importantes acciones, mas sin embargo, las mismas no se reflejan en resultados tangibles y efectivos respecto de los indicadores de prestación del servicio, razón por la que estamos instando a la prestadora del servicio para que continúe adelantando gestiones de tal manera que en un futuro muy cercano se logre una solución definitiva a la problemática de discontinuidad en la prestación del servicio de agua potable.

Otro aspecto que está generando inconformidad con la prestación del servicio de agua potable por parte de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. es la calidad del agua, sobre lo cual nos referiremos en los siguientes párrafos.

En relación con la calidad del agua suministrada por la empresas prestadoras del servicio de agua potable, consideramos necesario informarle que, si bien es cierto de conformidad con las normas vigentes, esta Superintendencia es la autoridad competente para iniciar las investigaciones administrativas e imponer las sanciones a que haya lugar a las personas prestadoras que suministren o distribuyan agua para consumo humano por incumplimiento de las disposiciones del Decreto 1575 de 2007, también lo es que el ejercicio de la misma dependerá del reporte de la información realizada por parte de las autoridades sanitarias correspondientes al Subsistema de Calidad de Agua Potable SIVICAP, cuyo resultado final será informado por parte del Instituto Nacional de Salud - INS a esta entidad.

De lo anterior se deduce que para adelantar las acciones de control por parte de esa entidad, respecto de la calidad del agua que suministran los prestadores a sus usuarios, el insumo básico y fundamental es la información reportada por la autoridad de salud, es decir, la información oficial para el ejercicio de las funciones de control de la Superservicios, es la enviada por la autoridad de salud correspondiente, que para el caso que nos ocupa, corresponde al INS.

Así mismo, debemos precisar que la Resolución 2115 de 2007²⁹³, de los Ministerios de Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, clasifica el Nivel de riesgo del agua de la siguiente manera:

“Artículo 15.

Clasificación del nivel de riesgo. *Teniendo en cuenta los resultados del IRCA mensual, se define la siguiente clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el consumo humano por la persona prestadora y se señalan las acciones que debe realizar la autoridad sanitaria competente:*

CUADRO No. 7

Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA por muestra y el IRCA mensual y acciones que deben adelantarse

Clasificación IRCA (%)	Nivel de riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1-80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1-35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1-14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0-5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia

Fuente: Resolución 2115 de 2007

De acuerdo con lo anterior, se deduce que para que el agua sea “Sin Riesgo”, es decir “Apta para Consumo Humano”, los análisis realizados deben arrojar un resultado del IRCA <5%.

Para el caso concreto de su queja referida a la calidad del agua suministrada a los habitantes del municipio de Chiquinquirá, y en atención a la solicitud de información realizada por esta Superintendencia, mediante las comunicaciones SSPD 20175290644262 y SSPD 20175290674122 del 14 y 22 de agosto de 2017, la Gobernación de Boyacá a través de la Dirección Técnica de Salud Pública, entre otras cosas, informó lo siguiente: “... nos permitimos remitir a Usted, copia de los actos administrativos que esta Secretaría de Salud ha realizado el municipio de Chiquinquirá, referente a la calidad del agua para consumo humano:

- *Visitas de Inspección, Vigilancia y Control a los sistemas de suministro de agua para consumo humano ...*
- *Se realizan monitoreos de pH y Cloro Residual Libre en la red de distribución.*
- *Se realizan cinco tomas de muestras fisicoquímicas y microbiológicas mensuales, mas tres adicionales microbiológicas en puntos concertados en la red de distribución ...*
- *Se emite concepto técnico de los informes de análisis de calidad del agua para consumo humano ... con el fin de optimizar los sistemas de tratamiento y la calidad del agua.*

²⁹³ Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano

- Se realiza cargue de la información al ... SIVICAP.
- En el momento se está actualizando el Mapa de riesgo de calidad del agua para consumo humano del municipio de Chiquinquirá ...”.

Como soporte de la respuesta, la autoridad de salud envió a esta Superintendencia los reportes de los resultados de los análisis de vigilancia de la calidad del agua emitidos por el Laboratorio de Salud Pública de Boyacá, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla:

Municipio	Empresa	Punto de toma	Fecha de toma	IRCA	Nivel de Riesgo
Chiquinquirá	EMPOCHIQUINQUIRÁ ESP	Calle 7 No. 12-43	12/03/2017	22,98%	MEDIO
		Calle 21 No. 4-48	13/03/2017	2,48%	SIN RIESGO
		Carrera 7 No. 30-39	13/03/2017	4,34%	SIN RIESGO
		Carrera 13 No. 18-60	13/03/2017	0,00%	SIN RIESGO
		Carrera 13 No. 18-60	04/04/2017	7,64%	MEDIO
		Carrotanque	26/04/2017	19,87%	MEDIO
		Calle 21 No. 4-48	02/05/2017	26,82%	MEDIO
		Cra 7 No. 30-39	02/05/2017	26,82%	MEDIO
		Calle 2 No. 9-98	10/04/2017	27,3%	MEDIO
		Cra 9 No. 4-65 Sur	10/04/2017	26,1%	MEDIO
		Calle 4 A No. 1 A-02	10/04/2017	26,1%	MEDIO
		Cra 9 No. 4-65 Sur	08/05/2017	39,6%	ALTO
		Calle 4 A No. 1 A-02	08/05/2017	19,5%	MEDIO
		Calle 2 No. 9-39	08/05/2017	1,2%	SIN RIESGO
		Cra 13 No. 18-60	09/05/2017	0,0%	SIN RIESGO
		Cra 7 No. 30-39	09/05/2017	0,0%	SIN RIESGO
		Calle 21 No. 4-48	09/05/2017	0,0%	SIN RIESGO
		Calle 21 No. 4-48	22/05/2017	7,05%	BAJO
		CRA 13 No. 18-60	22/05/2017	7,05%	BAJO
		CRA 7 No. 30-39	22/05/2017	0,00%	SIN RIESGO
		CRA 13 No. 18-60	05/06/2017	9,78%	BAJO
		CRA 7 No. 30-39	05/06/2017	9,78%	BAJO
		Calle 21 No. 4-48	05/06/2017	9,78%	BAJO

Fuente: Radicado SSPD 20175290674122

En este contexto, de acuerdo con la información de los resultados de los análisis de calidad del agua reportados por el Laboratorio de Salud Pública de Boyacá, de las 23 muestras analizadas y reportadas, ocho arrojaron como resultado un Nivel de Riesgo SIN RIESGO; cinco un Nivel de Riesgo BAJO; nueve con un Nivel de Riesgo MEDIO; y una con un Nivel de Riesgo ALTO.

Al respecto, le informamos que esta Superintendencia se encuentra adelantando y analizando la información con que cuenta, con el fin de evaluar la existencia de méritos para la implementación de acciones de control contra la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. por el presunto incumplimiento de las normas vigentes en materia de suministro de agua potable a los habitantes de esa municipalidad.

Ahora bien, respecto de los cobros por la prestación de los servicios a cargo de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., y con el fin de suministrar la información necesaria que permita contextualizar el origen y la estructura de la tarifa de los servicios de acueducto y alcantarillado, a continuación nos permitimos realizar algunas precisiones al respecto.

De conformidad con el numeral 14.18 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, la libertad regulada es el régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación respectiva fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor. Por tanto, el régimen tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el artículo 86, numeral 86.4, está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.

Adicionalmente, el artículo 88 numeral 88.1, establece que las personas prestadoras deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión para fijar sus tarifas de acuerdo con los estudios de costos.

Ahora bien, de acuerdo con el Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, los elementos de las fórmulas tarifarias, sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las Comisiones de Regulación, podrán incluir un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión, **cuyo cobro en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio**, es decir, desde el punto de vista regulatorio, vía tarifa, **solo se deben recuperar los costos y gastos típicos en que incurre la empresa para garantizar el servicio** (negrilla fuera de texto).

En este orden de ideas, se debe precisar que los prestadores de servicios públicos están en la obligación de cobrar el servicio público prestado y el usuario de pagarlo, siendo el pago la contraprestación al suministro del servicio; sin embargo, el prestador no puede cobrar a su arbitrio el costo del servicio sino que debe respetar la metodología dispuesta por la Comisión de Regulación y compete a la Superintendencia revisar que la empresa cobre respetando dicha metodología.

Sobre el régimen tarifario de los servicios públicos, la Ley 142 de 1994 le atribuyó a las Comisiones de Regulación definir el régimen tarifario previsto en el Título VI de la precitada Ley, para lo cual el diseño de las fórmulas tarifarias definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, obedece a estudios adelantados por ésta en uso de sus facultades.

En cumplimiento de tal disposición, los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado deben realizar un nuevo estudio de costos y con base en los resultados, calcular las tarifas a cobrar a los usuarios, teniendo en cuenta lo establecido en las normas vigentes en materia de subsidios y aportes solidarios, de lo cual se colige que dependiendo de las características de prestación de cada servicio, pueden resultar valores diferenciales a cobrar.

Debemos aclarar que la regulación vigente en materia tarifaria contiene las fórmulas que le permiten a las empresas calcular los costos de prestación de los referidos servicios públicos, la cual está integrada por los siguientes componentes:

Costo Medio de Administración – CMA o también llamado Cargo Fijo, expresado en \$/usuario/mes.

Costo Medio de Operación – CMO, expresado en \$/m3

Costo Medio de Inversión – CMI, expresado en \$/m3.

Costo Medio de Tasas Ambientales – CMT, expresado en \$/m3.

Cargo por Consumo – CC, expresado en \$/m3 (CMO + CMI + CMT).

De conformidad con lo anterior, se tiene que el valor cobrado por metro cúbico o Cargo por Consumo (CC), para acueducto y alcantarillado, incluye los componentes de Operación del sistema (CMO), de Inversión (CMI) y de Tasas Ambientales (CMT).

De otra parte, consideramos necesario hacer mención que las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de

las tarifas que se aplican a los usuarios, resultantes de la elaboración del estudio de costos, ya sea para acueducto o para alcantarillado, se encaminan a que deben reflejar integralmente los costos y gastos afectos a la prestación de los referidos servicios públicos, orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia. Así las cosas, con la obtención y aplicación de costos de referencia no acordes con la metodología establecida por la CRA, se estaría contradiciendo los principios mencionados anteriormente y trasladando a los usuarios los costos de una gestión ineficiente.

Ahora bien, respecto de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado cobradas por los prestadores, nos permitimos informarle que en cumplimiento de las funciones conferidas por la ley, en especial la contenida en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994²⁹⁴, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001²⁹⁵, en donde se establece que entre otras, es función de esta Superintendencia "... Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten 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...", si de la revisión de la aplicación de la metodología tarifaria, así como de las tarifas aplicadas, se encuentra que la prestadora del servicio incurrió en algún incumplimiento de la normatividad que aplica para cada caso en concreto, esta Entidad adopta las medidas administrativas a que haya lugar.

Sobre el régimen tarifario, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el marco de sus competencias expidió la Resolución CRA 688 de 2014, Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, la cual fue modificada, adicionada y aclarada por la Resolución CRA 735 de 2015.

En cumplimiento de tal disposición, los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado deben realizar un nuevo estudio de costos y con base en los resultados, calcular las tarifas a cobrar a los usuarios, teniendo en cuenta lo establecido en las normas vigentes en materia de subsidios y aportes solidarios.

²⁹⁴ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

²⁹⁵ Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994

En tal sentido, la empresa EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. está obligada a elaborar el nuevo estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado con base en la Resolución CRA 688 de 2014. Sin embargo, para el ejercicio de las funciones de esta Superintendencia en materia tarifaria, la prestadora del servicio debe realizar el reporte al Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario – SURICATA, de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, para lo cual la empresa tiene plazo hasta primero de noviembre de 2017, y a partir del análisis de la información reportada, la Superservicios procederá a emitir el pronunciamiento correspondiente sobre la correcta aplicación de la regulación tarifaria vigente, a la vez que verificará que las tarifas aplicadas se encuentren dentro del marco normativo vigente, y por tanto, será en este escenario que esta Superintendencia se pronunciará sobre las tarifas cobradas por la prestadora.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que el tema relacionado con el cobro de los servicios prestados por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., está inmerso en el proceso o actividad de facturación, consideramos de especial importancia manifestarle que respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la empresa, consideramos pertinente se tenga en cuenta que en cuanto a la atención a los suscriptores y/o usuarios, de manera particular, por parte de las empresas prestadoras, la Ley 142 de 1994 estableció, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa. Es así como el artículo 152 reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho de los usuarios a presentar ante la empresa prestadora peticiones, quejas y recursos relativos al mismo, cuando la inconformidad esté relacionada con las causales establecidas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 (negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación), siempre y cuando las facturas no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos. En igual sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 definió el recurso en sede de la empresa como un acto del suscriptor o usuario para obligar a aquella a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

En contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición. El mencionado recurso se debe interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso de apelación es procedente solamente como subsidiario del recurso de reposición.

En este sentido se tiene que en el evento de existir inconformidad por parte de un usuario del servicio público, de carácter particular, por las causales antes mencionadas, se debe hacer uso del procedimiento de reclamación establecido en las normas vigentes, esto es acudir en primer lugar a la entidad prestadora del respectivo servicio (elevando una petición, queja o reclamo) y, una vez obtenga la respuesta, puede presentar **el recurso de reposición y en subsidio de apelación en el mismo escrito** (ante la prestadora del servicio) para que este último sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia, siempre y cuando este se haya interpuesto con las formalidades previstas en la ley, ya que sólo así esta Entidad se pronunciará de fondo sobre las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

En consecuencia, para el caso concreto de las reclamaciones presentadas por los usuarios que versen sobre las causales señaladas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esta entidad única y exclusivamente puede abocar conocimiento de los actos proferidos por la empresa prestadora que tengan relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, en el trámite del recurso de apelación cuando el mismo es legal y oportunamente instaurado como subsidiario del recurso de

reposición; trámite que en todo caso es de exclusiva competencia de las Direcciones Territoriales de esta Entidad, conforme con lo establecido en el artículo 20 del Decreto 990 de 2002, modificado por el Decreto 2590 de 2007.

Sin embargo, si como resultado de las acciones desarrolladas por esta Entidad en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, la Superservicios adelantará las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen la realización de un proceso de investigación, y de encontrarse probadas las violaciones a la ley, esta Superintendencia impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso, repetimos que debe enmarcarse en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

Visto todo lo anterior, la Superservicios considera que en teoría EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. ha venido desarrollando acciones orientadas a mejorar las condiciones de prestación del servicio de acueducto, pero no se han alcanzado resultados tangibles que permitan evidenciar avances en los indicadores de acuerdo con los esfuerzos realizados.

De otra parte, esta Superintendencia concluye que la problemática de prestación del servicio de agua potable es estructural, habida consideración que involucra aspectos técnicos, operativos, administrativos y comerciales que requieren de acciones concretas, para que el servicio se preste con criterios de calidad y eficiencia. Por tal razón, esta Superintendencia, en lo de su competencia y de acuerdo con las facultades que le confiere el régimen de servicios públicos domiciliarios, está realizando la evaluación correspondiente para la estructuración de un Programa de Gestión con el prestador, en donde se involucra la gestión de recursos para mejorar la infraestructura y demás aspectos inherentes al desarrollo del objeto social de la empresa, y además, involucrando otras entidades del sector que puedan apoyar con acciones efectivas orientadas primordialmente al mejoramiento de la prestación del servicio.

Sin embargo, le informamos que, tal como lo manifestó EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., esta Entidad tiene conocimiento de la existencia de un importante proyecto en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, cuyo objeto es la "OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ", por lo que se espera que en un futuro cercano, la población del municipio de Chiquinquirá, pueda disfrutar del servicio de agua potable en condiciones de continuidad, calidad y eficiencia.

Finalmente, nos permitimos reiterarle el compromiso de esta Superintendencia de continuar haciendo seguimiento a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., y de encontrar alguna trasgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de sus competencias.


Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata 
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata
Expediente virtual: 2017420351600010E