



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100156931

Fecha: 18/03/2019

GD-F-007 V.11

Página 1 de 7

Bogotá, D.C.

Señora  
LUZ MARINA PERILLA AGUIRRE  
CRA 45 # 18 - 02 Sur Barrio María Paz  
Villavicencio - Meta

Asunto: Radicado SSPD 20195290168842 del 25 de febrero de 2019. Derecho de Petición. Queja por prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el sector de Montecarlo Bajo de la ciudad de Villavicencio, Meta.

Respetada señora Luz Marina:

Mediante la comunicación enunciada en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió el escrito fechado el día 18 de julio de 2018, dirigido a la Alcaldía Municipal de Villavicencio, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P. – EAAV E.S.P., Procuraduría General de la Nación, Personería Municipal de Villavicencio y a esta Entidad, a través del cual, como residente en el inmueble ubicado en la Kra 45 # 18 Sur 02 del barrio María Paz, presenta la descripción de los hechos que han suscitado su inconformidad por la prestación del servicio de agua potable en el sector por usted referenciado, y en donde, entre otras cosas, manifiesta lo siguiente:

*“Desde el 15 de mayo del 2013, aproximadamente el municipio de Villavicencio a través de la EAAV nos viene suministrando el servicio de AGUA el cual no es apta para el consumo humano hasta el día de hoy; teniendo en cuenta los siguientes hechos y pruebas:*

*Existen fotos donde aparecen dentro de los tanques instalados en la fuente hídrica de la bocatoma CAÑO GRANDE para el suministro de acueducto de Montecarlo Sector Bajo donde nos beneficiamos (42) barrios (los cuales fueron comprados por la comunidad en su época) animales infecciosos como: **ratas muertas, hojas, tierra y una culebra coral**; esta última fue encontrada en la residencia de un habitante el barrio altos de Guatape de la comuna 8 de Villavicencio en el mes de junio de 2018, caso este que fue denunciado ante el concejo municipal de Villavicencio el día 06 de junio del 2018, tema: ACUEDUCTOS COMUNITARIOS. Donde la comunidad de Montecarlo Sector Bajo tuvo la oportunidad de intervenir y manifestar la inconformidad en la que vivimos a diario. (Estos hechos – falta de potabilización se vienen presentando a partir del momento en que la EAAV nos vienen suministrando el servicio de agua. (...)*

*-El agua llega turbia y/o color tipo barro*

*-Con olor y sabor a clorox*

*- El suministro de agua por parte de la EAAV (a nuestro sector Montecarlo Bajo que comprende 42 barrios) no es continua, permanente las 24 hrs, regular ni potable como lo han venido prometiendo desde que realizarán la compra del acueducto*



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 [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

(desconociéndonos como propietarios) y mediante respuestas a la comunidad; la cual existe falla en el servicio, engaños y falta a la CONFIANZA LEGÍTIMA contrariando en todo las normas Constitucionales del artículo 365, 366 – 370 CN/91, legales de la ley 142 de 1994, Jurisprudenciales y a la CRA 375 del 2006 art 2 numeral 5: (**Falla en la prestación del servicio:** incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA-).

Estos hechos enunciados no tienen excusa alguna; porque aunque no existen medidores en algunas viviendas; no significa que el estado no prevenga y sea responsable de esta problemática de residuos sólidos y animales contaminantes que llegan a las viviendas; no solo por su veneno sino por sus excrementos que expulsan durante su recorrido desde la fuente hídrica bocatoma CAÑO GRANDE hasta su destino final que son las viviendas de nosotros los habitantes de Montecarlo sector bajo.

**TERCERO:** Por lo que es responsabilidad del Estado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, ALCALDÍA DE VILLAVICENCIO Y EMPRESA DE ECUEDUCTO (sic) Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO – EAAV), que la fuente hídrica de nuestro sector este vigilando y controlada; igualmente higiénicamente custodiada, tratada, almacenada y distribuida para que jamás entre algún tipo de residuos y/o animales que están llegando a la tubería del acueducto de nuestras viviendas.

**CUARTO:** Una vez la Alcaldía de Villavicencio, a través de la EAAV realiza la compra de nuestro acueducto de Montecarlo Sector Bajo comuna 8 de Villavicencio mediante contrato No. 107 del 15 de mayo de 2013, prometió que iba a instalar un Sistema de tratamiento de Agua Potable para nuestro sector...

(...)

**QUINTO: (...)**

En este orden de ideas, se puede evidenciar que la EAAV ha incumplido con las promesas hechas a la comunidad del sector Montecarlo Bajo; porque planta o sistema de tratamiento de Agua que prometieron no existe realmente las adecuaciones y no está en funcionamiento; (de lo contrario no estaría ocurriendo todas estas fallas del servicio de potabilización, adecuación, mantenimiento y funcionamiento), porque el agua sigue llegando turbia con residuos sólidos y ahora con animales venenosos infecciosos y muertos como se demuestra en las fotos (...)

A su vez, en la queja manifiesta que ha habido situaciones de violencia aparentemente por parte de los trabajadores de la prestadora, por lo cual se solicitó que se adelanten las medidas pertinentes, y agrega que:

"En el mes de junio aproximadamente nosotros la comunidad de Montecarlo Sector Bajo con extrañeza vimos que a la salida (iglesia mira) de las busetas de nuestro sector Montecarlo Bajo sobre la avenida principal vía acacias la EAAV venía instalando tuberías para conectar agua desde la esmeralda hacia la comuna 8, según lo manifestado por el Gerente de Acueducto de Villavicencio en el recinto del Concejo de

*Villavicencio, durante la sesión del 06 de junio de 2018; situación que no entendemos teniendo en cuenta que nuestro sector tiene su propio acueducto y fuente hídrica denominada bocatoma CAÑO GRANDE.*

**OCTAVO:** *Que la EAAV realiza la compra de nuestro acueducto mediante contrato No. 107 del 15 de mayo de 2013, por un valor de \$1.030.000.000.00 más \$90.299.636 de financiación, siendo una inversión alta y que jamás hemos recibido explicación alguna por parte del Estado (ALCALDÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO, EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO – EAAV Y LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS), y que según lo manifestado por la Gerente de la EAAV ahora vamos a tener agua del acueducto de la esmeralda; desviando la tubería para nuestro sector y desconociendo la que siempre hemos tenido para nuestro suministro de acueducto; considerando estos hechos como un detrimento patrimonial bastante alto por la inversión que hicieron en el año 2013 con la compra del acueducto por valor de (\$1.030.000.000 más 90.299.636 pesos) y hoy no se entiende por qué mas bien no pusieron en funcionamiento el acueducto de la bocatoma CAÑO GRANDE después de haber realizado una inversión tan alta que al final terminan siendo recursos del pueblo y/o del estado; lo cual cómo piensan hacer para evitar este tipo de detrimento.*

**NOVENO:** *Independientemente de las malas administraciones de nuestro acueducto que hayan cometido o realizado quienes nos representó en su momento; no significa que nos hayan desconocido como dueños reales y materiales del acueducto como para al menos habernos socializado lo que iban a hacer con el acueducto aunque hubiera sido intervenido por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.*

**DÉCIMO:** *Como residente de mi barrio, me permito acogerme a través e (sic) este instrumento (DERECHO DE PETICIÓN), a las normas constitucionales, legales y jurisprudenciales para que sea sujeto de beneficio del subsidio para el no pago del servicio de Agua por encontrarme e estado de vulnerabilidad..."*

En atención a su comunicación, en primer lugar, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia ha recibido la misma comunicación de varios usuarios del sector de Montecarlo Bajo de la ciudad de Villavicencio, quienes describen idénticos hechos y a la vez plantean las mismas pretensiones. Sin embargo, debemos precisar y advertir que NO todas las inconformidades y denuncias presentadas, corresponden a la prestación de servicios públicos domiciliarios, que es competencia de esta Superintendencia, por lo cual, una vez analizado su escrito, esta Entidad trasladará los hechos y solicitudes que sean objeto de conocimiento de otras autoridades.

En este contexto, esta Coordinación procede a dar una respuesta preliminar a su comunicación en el marco de las normas vigentes y aplicables a cada tema objeto de su inconformidad, en los siguientes términos:

#### **1. De los presuntos problemas que se presentan en la fuente hídrica CAÑO GRANDE**

En primer lugar, con relación a los problemas que aduce que existen en la fuente hídrica, según los cuales indica que hay "tanques instalados en la fuente hídrica de la bocatoma CAÑO GRANDE para el suministro de acueducto de Montecarlo Sector Bajo donde nos beneficiamos (42) barrios", y que a su juicio, es responsabilidad de esta Superintendencia que la fuente hídrica de su sector "este vigilada y controlada, higiénicamente custodiada, tratada, almacenada y distribuida..." esta Coordinación debe señalar que la competencia relacionada con la vigilancia de la fuente hídrica a la que hace referencia usted es de las Corporaciones Autónomas Regionales. Por lo anterior, esta Superintendencia,

mediante oficio No. 20184101525501 de 22 de noviembre de 2018, puso en conocimiento de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial de La Macarena – CORMACARENA, lo relacionado con dicha materia, para que, en el marco de sus competencias, adelante las medidas que sean correspondientes.

## **2. De los animales encontrados en las viviendas y de la responsabilidad del usuario frente al mantenimiento de la red interna de acueducto**

En segundo lugar, con relación a la aparición de animales muertos en las viviendas, así como animales infecciosos "como: **ratas muertas, hojas, tierra y una culebra coral**; esta última fue encontrada en la residencia de un habitante el barrio altos de Guatapé de la comuna 8 de Villavicencio en el mes de junio de 2018", es de señalar que esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tampoco es competente para conocer de esta circunstancia, y teniendo en cuenta que, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, se trasladó el conocimiento de su queja a CORMACARENA y teniendo en cuenta que su queja fue dirigida a la Alcaldía municipal de Villavicencio, esta Superintendencia no hará traslado alguno adicional al respecto.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Coordinación considera procedente hacer mención a lo establecido en el Decreto No. 1077 de 2015<sup>1</sup>, que establece:

*"ARTICULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

*Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad derivada modificaciones realizadas en ella, (...).*

*ARTICULO 2.3.1.3.2.4.19. Mantenimiento de 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. (...).*

Lo anterior resulta concordante con lo señalado en el Decreto 1575 de 2007<sup>2</sup>, que establece lo siguiente:

*"ARTÍCULO 10º.- RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS. Todo usuario es responsable de mantener en condiciones sanitarias adecuadas las instalaciones de distribución y almacenamiento de agua para consumo humano a nivel intradomiciliario, para lo cual, se tendrán en cuenta además, los siguientes aspectos:*

*1. Lavar y desinfectar sus tanques de almacenamiento y redes, como mínimo cada seis (6) meses.*

*2. Mantener en adecuadas condiciones de operación la acometida y las redes internas domiciliarias para preservar la calidad del agua suministrada y de esta manera, ayudar a evitar problemas de salud pública. (...).*

<sup>1</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

<sup>2</sup> Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano

De los textos normativos transcritos parcialmente, se colige que, si bien las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado están en la obligación de realizar el mantenimiento de las redes públicas, también se debe tener en cuenta que corresponde a los usuarios propender por mantener en buen estado de funcionamiento las redes internas o domiciliarias del inmueble que ocupe, de tal manera que puedan hacer uso de los servicios en condiciones de calidad y eficiencia, evitando así la contaminación del agua.

Además, se debe recordar que la responsabilidad de la empresa prestadora es cumplir con las condiciones técnicas de prestación del servicio hasta el punto de entrega o derivación que alimenta la acometida domiciliaria del predio, y de ahí en adelante, las competencias para mantener en buen estado las instalaciones internas, están en cabeza del suscriptor o usuario.

### **3. De los presuntos actos delictivos por parte de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios públicos**

Con relación a los presuntos hechos de violencia que según usted se presentaron por parte de los trabajadores de la prestadora frente a los usuarios, por los cuales se solicitó que se adelanten las medidas pertinentes, esta Coordinación debe señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no tiene facultades para tomar medidas de vigilancia y control respecto a dichas presuntas conductas, por lo tanto, estos hechos deben ser puestos en conocimiento ante las autoridades competentes (Fiscalía General de la Nación, y demás autoridades judiciales y organismos de control, según lo considere procedente), de manera debidamente soportada, con la descripción de cada una de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que configuraron tales acciones, con el fin que se adopten las medidas correspondientes y se pronuncien sobre estos hechos.

### **4. Del presunto detrimento patrimonial**

Respecto de las afirmaciones relacionadas con el presunto cambio de conexión de las tuberías, razón por la cual supuestamente no se hará uso de la bocatoma CAÑO GRANDE sino que, según sus afirmaciones, la prestadora conectará las tuberías a la esmeralda y en este orden de ideas, a su juicio, hay un detrimento patrimonial ya que mediaba un contrato por valor de \$1.030.000.000.00 más \$90.299.636 de financiación relacionado con la bocatoma CAÑO GRANDE, es de señalar que esta Superintendencia, trasladó dichos hechos a conocimiento de la Contraloría Municipal de Villavicencio, mediante oficio radicado No. 20184101525491 de 22 de noviembre de 2018, con el fin que, conforme a sus facultades legales adopte las medidas que sean de su competencia.

### **5. De los presuntos avisos presentados por la empresa en los que manifiesta que no se cobrará el servicio hasta tanto no se construya una PTAP**

En lo atinente al hecho relacionado con la presunta promesa que hizo la empresa prestadora de no cobrar el servicio de acueducto hasta tanto no tuvieran una planta de potabilización, se debe señalar que esta Superintendencia trasladó el conocimiento de dicho hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante oficio No. 20184101525511 de 22 de noviembre de 2018, para los fines pertinentes.

#### **6. De la pretensión relacionada con el no pago del servicio de acueducto por encontrarse en estado de vulnerabilidad**

Respecto a la pretensión en cuestión, esta Superintendencia debe recordarle que el contrato de condiciones uniformes que celebra una empresa de servicios públicos con su usuario para la prestación de un servicio público es de naturaleza onerosa y en tal sentido cuando la empresa presta un servicio público, tiene derecho a la contraprestación, que corresponde al pago que hace el usuario o suscriptor de la factura correspondiente. Por consiguiente, la consecuencia general de no pagar el precio a cambio de la prestación del servicio, está expresamente estipulada en la Ley, y en tal sentido, el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, dispone que si el usuario o suscriptor *"incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio"*.

Sin perjuicio de lo expuesto, al tratarse de personas en estado de vulnerabilidad, la Jurisprudencia ha establecido excepciones respecto a la suspensión del servicio, sin embargo, no se evidencia en los soportes aportados por usted que la autoridad judicial haya señalado que la prestación del servicio sea gratuita. En tal sentido, el usuario que se encuentre en una situación de vulnerabilidad, la cual debe estar debidamente demostrada (debiendo obrar en ciertas circunstancias, el registro correspondiente), puede acercarse a la empresa poniendo en conocimiento su situación con el fin que ella establezca la procedencia de adoptar medidas respecto a su situación particular. A su vez, puede acercarse a la empresa con el fin de suscribir un acuerdo de pago con la misma respecto a la deuda que tiene con la prestadora, y en caso de no llegar a un acuerdo, debe agotar la respectiva reclamación ante la empresa con la correspondiente interposición de los recursos procedentes. Si del agotamiento de sus recursos, usted considera que continua la inconformidad respecto a lo decidido, puede acudir ante la autoridad judicial competente, con el fin de establecer la procedencia o no de su reclamación.

#### **7. De la presunta falta de continuidad y calidad en el servicio de acueducto prestado y falta de micromedición**

En lo relacionado a los hechos sobre la presunta mala calidad del agua suministrada a los usuarios, falta de continuidad y micromedición, se advierte que estos aspectos son competencia de esta Superintendencia ya que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, por lo que a través del oficio SSPD 20184101525461 de 22 de noviembre de 2018, esta Entidad requirió a la EAAV E.S.P. para que se pronunciara sobre la problemática expuesta por usted y para que allegara la información relacionada con los hechos objeto de queja, y a la vez para que informara las acciones adelantadas o previstas por la prestadora del servicio orientadas a brindar una solución definitiva a la problemática objeto de su denuncia.

En tal sentido, a través del radicado SSPD 20185291428502 del 11 de diciembre de 2018, la EAAV E.S.P. atendió el requerimiento hecho por esta Superintendencia, información que se encuentra en proceso de análisis y verificación, y a partir de los resultados que se obtengan, la Superservicios procederá a proferir el pronunciamiento correspondiente, y de encontrar alguna trasgresión al régimen de servicios públicos domiciliarios, adoptará las medidas administrativas a las que haya lugar en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Al respecto 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, 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.

Finalmente, esta Coordinación le manifiesta su entera disposición para atender las inquietudes frente a temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando las mismas sean temas de nuestra competencia.


Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata.

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata   
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo – Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Expediente virtual No 2019410170100107E