



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



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

Radicado No.: **20194100207071**

Fecha: **10/04/2019**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señora  
**KAREN JULIETH GUTIÉRREZ**  
Carrera 1F No. 13 A - 48  
Neiva - Huila

Asunto: Pronunciamiento Final Respuesta Empresas Públicas de Neiva. Asignado Grupo Reacción Inmediata 20 de febrero de 2019. Copia denuncia intervención por deficiencia red alcantarillado por parte del prestador.

Antecedentes:

Radicado SSPD 20185291379832 del 28 de noviembre de 2018 Copia Derecho de Petición  
Radicado SSPD 20184101592951 del 11 de diciembre de 2018 Requerimiento Empresa  
Radicado SSPD 20184101592971 del 11 de diciembre de 2018 Respuesta Usuaría  
Radicado SSPD 20195290010352 del 11 de enero de 2019 Respuesta Empresa

Respetada señora Karen Julieth:

Con el oficio radicado SSPD 20185291379832 del 28 de noviembre de 2018, por competencia esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió copia de la denuncia relacionada con posibles fallas en la red del sistema de alcantarillado en el predio ubicado en la dirección la Carrera 1 F No. 13ª - 48 de Neiva - Huila, ocasionando rebosamiento e inundación de aguas residuales al inmueble Barrio Los Mártires, formulada en los siguientes términos:

*"(...) En el barrio los mártires de la ciudad de Neiva – Huila, más exactamente en el siguiente domicilio; carrera 1F No. 13ª – 48, desde hace más de doce meses viene presentando constantes solicitudes verbales y escritas en dicha entidad con solicitud de oportuna al domicilio mencionado, para que realice una respectiva inspección de lo que se ha venido presentando, puesto que los andenes de este domicilio han surgido aguas negras con penetrantes olores a sustancia fecal y orina perjudiciales para la salud humana ocasionando graves problemas de impacto ambiental y proliferación de virus, cabe resaltar que dicho domicilio y alrededor habitan niños menores de 5 años y personas consideradas adulto mayor; de la misma manera hay que tener en cuenta que este tipo de aguas se circula a través del alcantarillado público, construido bajo tierra, en cada una de las calles de la ciudad de Neiva – Huila, por lo tanto cada una de las viviendas de esas calles se hayan conectadas entre sí (...)"*

Al respecto, en cumplimiento de las funciones de inspección, control y vigilancia conferidas por la Ley, la Superservicios, con escrito radicado SSPD 20184101592951 del 11 de diciembre de



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)

2018, requirió a la empresa prestadora para que se pronuncie en su calidad de Gerente de Empresas Públicas de Neiva Las Ceibas, sobre los hechos a que se refiere la usuaria, lo anterior con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio.

Por su parte, *EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA - LAS CEIBAS E.P.N.*, mediante oficio No. 2018COR00009688 del 04 de enero de 2019, radicado SSPD 20195290010352 del 11 de enero de 2019, manifestó lo siguiente:

*"(...) Informe detallado del estado actual red de Alcantarillado Sanitario barrio Los Mártires, indica lo siguiente:*

*1) En relación al informe detallado de la red de Alcantarillado Sanitario del barrio Los Mártires se tiene que este sistema se encuentra en óptimas condiciones teniendo en cuenta que la edad de esta tubería no supera los 30 años de vida útil, los caudales transportados son mínimos teniendo en cuenta que el diseño de estos tramos es en la mayoría iniciales. El material de estas redes es en concreto vibro prensado en diámetros que están en 10" hasta 24" ya que es un sistema combinado.*

*Los tramos entre pozos están entre 89 ML y 90 ML. Los pozos son en concreto y ladrillo. Las pendientes de los tramos de redes existentes superan el 3% ya que por topografía del terreno permitió este tipo de diseño.*

*2) El sistema actual de la red de alcantarillado domiciliario se encuentra en condiciones normales.*

*3) En la visita técnica a la red de Alcantarillado Sanitario existente en el tramo de la Carrera 1F entre Calles 13 y 14 se encuentra obstruido el cual requiere el mantenimiento con el carro Succión y Presión (Carro VACTOR). Esta actividad se programó bajo orden de trabajo No 347330.*

*4) Una vez se adelantó la actividad de mantenimiento mecánico a la red se evidenció la necesidad de optimizar 40 ML de la red en tubería de 12" en material cemento vibro prensado con el fin de solucionar de fondo la obstrucción de la red por deterioro de esta tubería.*

*5) Esta actividad se programa para su desancho a partir del 8 de enero de 2019 teniendo en cuenta el suministro de tubería y el día festivo (7 de enero de 2019).*

*Con esta optimización se supera el reflujo en la vivienda de la usuaria quien habita en la Carrera 1F No 13A - 48. cumpliendo el artículo 2.3.1.3.2.4.19 del Decreto 1077 de 2015. (...)"*

*Adicionalmente, LAS CEIBAS E.P.N., manifestó: que seguirá siendo un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, acatando la normatividad que los rige.*

Por lo anterior, es importante destacar, que las redes de acueducto y alcantarillado existentes en el sector, se encuentran en buen estado y que se cumple con la obligación de efectuar el mantenimiento de las redes por la empresa según lo consagrado en los artículos 26, 28 y 136 de\* la Ley 142 de 1994.

Además, de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del Decreto 302 de 2000 y Artículo 2.3.1.3.2.4.19. Del Decreto 1077 del mayo 26 de 2015, que a su tenor literal dispone referente al mantenimiento sobre redes lo siguiente:

*"Mantenimiento de las 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.*

*Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma."*

En conclusión, es claro que el mantenimiento, reparación o reposición de las acometidas, medidores y redes internas, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad de los suscriptores o usuarios. En cambio, el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad del prestador de servicios públicos.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo informado por la empresa, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que la problemática, relacionada con posibles daños en la red principal externa de alcantarillado fue atendida y resuelta ejecutando obras de intervención preventiva y luego de verificada la problemática se detecta el problema de obstrucción en uno de los tramos de la tubería de la red sanitaria, la cual requirió acciones de succión con equipo vector, por lo que Empresas Públicas de Neiva LAS CEIBAS manifestó que confirmó con la usuaria la solución del colapso en la red de acometida domiciliaria sanitaria superando el reflujo localizado en la vivienda reportada.

Adicionalmente, se insta a la usuaria a que, con el fin de acoger las recomendaciones sugeridas por el prestador de normalizar las conexiones irregulares a las acometidas, medidores y redes internas, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, como responsabilidad de usuarios y para que la empresa pueda continuar con los mantenimientos preventivos y correctivos a las redes de alcantarillado.

Finalmente, debemos manifestarle que esta Superintendencia continuará haciendo seguimiento a Empresas Públicas de Neiva LAS CEIBAS, con el fin de que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la misma, se presten a la población con criterios de calidad y eficiencia, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes, y de encontrar alguna transgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de sus competencias.

Con fundamento en las consideraciones mencionadas, esta Coordinación da por atendida y finalizada la denuncia con Radicado SSPD No. 20185291379832 del 28 de noviembre de 2018.

Atentamente,

  
LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata  
Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Luz Dary Castellanos Casallas - Profesional Especializado Grupo Reacción Inmediata  
Revisó y Aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata (A)   
Expediente No. 2018420351600138E