



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20194100222681**

Fecha: **12/04/2019**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 7

Bogotá, D.C.

Señor
MAURICIO RENDÓN VARELA
Calle 78 CA No. 90 D - 62
mauricio9817@hotmail.com
Medellín - Antioquia.

Asunto: Pronunciamento Final Respuesta EPM. Asignado al Grupo Reacción Inmediata 06 de marzo de 2019. Problemas de continuidad servicio de acueducto por parte del prestador.

Antecedentes:

Radicado SSPD 20195290045852 del 22 de enero de 2019	Denuncia
Radicado SSPD 20194100067551 del 11 de febrero de 2019	Requerimiento Empresa
Radicado SSPD 20194100067571 del 11 de febrero de 2019	Respuesta usuario
Radicado SSPD 20195290172722 del 26 de febrero de 2019	Respuesta Empresa

Respetado señor Rendón:

Con el oficio radicado SSPD 20195290045852 de 22 de enero de 2019, remite a esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), derecho de petición relacionada con posibles fallas de continuidad por cortes del servicio de acueducto sin aviso de suspensión sector Robledo Aures Comuna 7 en Medellín - Antioquia, formulada en los siguientes términos:

"(...) La situación a la que hago mención se viene presentando desde hace aproximadamente treinta (30) meses, periodo durante el cual nos hemos visto sometidos a racionamientos constantes, y por lapsos prolongados de tiempo, de agua potable; la razón que siempre aducen para los cortes de agua hablamos por espacios de 10, 12, 15 y hasta 18 horas es que la zona presenta consumos altos del líquido y ello conduce a bajos niveles de agua en el tanque de almacenamiento y buscando recuperar los niveles óptimos del fluido en el tanque el Grupo EPM (ineptos, incompetentes y desmañados altos funcionarios) decide, de manera mezquina, suspender el suministro de líquido sin previo aviso y dejando un sinnúmero de hogares llenos de zozobra por la carencia del vital líquido y sin gota alguna de reserva (...)"

Al respecto, en cumplimiento de las funciones de inspección, control y vigilancia conferidas por la Ley, la Superservicios, con escrito radicado SSPD 20194100067551 del 11 de febrero de 2018, requirió a la empresa prestadora para que se pronuncie en su calidad de Gerente de EMPRESAS



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 www.superservicios.gov.co

PÚBLICAS DE MEDELLÍN - EPM E.S.P., sobre los hechos a que se refiere el peticionario, 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 MEDELLÍN - EPM E.S.P.*, mediante oficio No. CA.1032-Radicado 20190130023740 del 26 de febrero de 2019, radicado SSPD 20195290172722 del 26 de febrero de 2018, manifestó lo siguiente:

"(...) nos permitimos aportar la información solicitada con relación a la denuncia por cortes repentinos del servicio público de acueducto en el sector Robledo Aures Comuna 7 de Medellín interpuesta por el señor Mauricio Rendón Valera.

1. Rendir un informe técnico de las causas por las cuales se presenta la deficiencia en la continuidad del servicio de agua potable, en el sector Robledo Aures, comuna 7 de Medellín y concretamente en la vivienda del usuario Mauricio Rendón Varela.

Le informamos que, en la zona del Occidente de Medellín desde comienzos del 2016 hasta fecha, se dio un incremento de los consumos que alcanzo un promedio del 15%, causados por el crecimiento urbanístico acelerado del sector. En promedio la ciudad creció un 2% en ese mismo periodo de tiempo. Esto ha hecho que la demanda haya alcanzado rápidamente la oferta de agua y esto hace que cualquier daño en la infraestructura, o incrementos puntuales de los consumos, desestabilice el sistema, y sea muy difícil de recuperar posterior a una interrupción del servicio. Desde el año 2017 EPM viene ejecutando un plan de acción en varias líneas y que se han desarrollado en 3 momentos, cuyo objeto es garantizar la prestación del servicio de manera adecuada, en términos de calidad, cobertura y continuidad:

1. Corto y Mediano Plazo:

Acciones de tipo operativo a corto plazo. que contribuyen a mitigar variables operativas puntuales ligadas a garantizar la continuidad del servicio de acueducto:

- ✓ *Reparación de fugas en las redes de acueducto del circuito y ejecución de actividades para la búsqueda de fugas en las redes. Estas actividades se ejecutan permanentemente.*
- ✓ *Mejoras operativas y de funcionamiento en equipos de bombeos. Actividades ejecutadas en 2017.*

Acciones para desarrollo de proyectos menores y de intervención en la infraestructura clave del sistema, a corto y mediano plazo. para aumentar la eficiencia, la capacidad de los componentes físicos o aumentar redundancias del sistema que permitan garantizar continuidad, sin inconvenientes, en la prestación del servicio de acueducto:

- ✓ *Separación de conducciones Terpel-Palenque. En operación desde el año 2017.*
- ✓ *Repotenciación de bombeo Volador - Robledo. En operación desde el año 2017.*
- ✓ *Construcción de nuevos Bombeos Robledo - Porvenir y Aures - Aures*

2. En operación desde el año 2017. Largo Plazo

Desarrollo de proyectos de infraestructura, a mediano y largo plazo: construcción de sistemas de bombeo, conducciones y tanques de almacenamiento para garantizar y mejorar las condiciones de prestación del servicio de acueducto en los sectores del occidente de la ciudad:

Etapa 1:

- ✓ *Construcción de impulsión Porvenir - Aures y Bombeo). Contrato en ejecución actualmente.*
- ✓ *Construcción de impulsión Aures - Aures 2. En operación desde el pasado viernes 22 febrero de 2019.*
- ✓ *Construcción de impulsiones Robledo - Porvenir y Palenque - Cucaracho. En evaluación técnica actualmente. se estima iniciar ejecución en primer semestre de 2019.*

Etapa 2: se encuentra en etapa de diseño. Se estima iniciar ejecución en el Ultimo trimestre de 2019.

- ✓ *Construcción de: conducción Macarena-Calasanz, Tanque Calasanz y Bombeo Cucaracho - Pajarito.*

Etapa 3: se encuentra en etapa de diseño. Se estima iniciar ejecución en el año 2022.

- ✓ *Construcción de: Bombeo Palenque, Tanque Cucaracho No. 2, Tanque Porvenir No. 2, Impulsión Calasanz - Tanque El Cristo, Impulsión El Cristo. - La Loma y Tanque La Lorna.*

2. Copia de la respuesta dada al usuario por las peticiones presentadas sobre los hechos objeto de la reclamación. Radicado 20190130011488 C.A. 1040 de enero 31 de 2019:

Relación Suspensiones mes enero del 2019 Sector Aures								
Fecha Inicio	Fecha Final	Hora Inicio	Hora Final	Duración en horas	Instalaciones afectadas	Circuito	Tipo de Interrupción	Observación
01/01/201	02/01/2019	10:00	11:00	13	16.318	Aures	ID 7491	Por falla en el suministro de energía eléctrica en el bombeo Robledo - Porvenir
02/01/2019	03/01/2019	9:00	6:00	8	16.318	Aures	ID 7500	Para recuperar niveles operativos en tanque de almacenamiento luego de falla suministro energía
20/01/2019	21/01/2019	10:00	5:00	7	16.318	Aures	ID 7672	Para recuperar niveles operativos en tanque de almacenamiento luego de disparo de bombeo
20/01/2019	20/01/2019	3:00	11:41	8.68	4.751	Aures	ID 7668	Cierre de reguladora para recuperar niveles operativos en tanque Aures
22/01/2019	22/01/2019	10:22	11:59	1.61	110	Aures	ID 7686	Reparación de fuga en red secundaria
24/01/2019	24/01/2019	6:51	7:51	1	28	Aures	ID 7723	Reparación de fuga en red secundaria
26/01/2019	27/01/2019	10:00	5:30	7.50	16.326	Aures	ID 7749	Para recuperar niveles operativos

5. Remitir los soportes de los avisos de suspensión del servicio a la comunidad, por los diferentes medios de comunicación masiva.

Para las interrupciones de mayor impacto se compartió boletín a los diferentes medios de comunicación. EPM presenta excusas a la comunidad por esta situación, agradece su comprensión y reitera su compromiso de atender oportunamente el evento y a sus usuarios."

Boletín Informativo

Medellín, 2 de enero de 2019 EPM trabaja para restablecer pronto el servicio de acueducto en sectores de El Porvenir, Aures y Pajarito, en el noroccidente de Medellín

Con tres carrotanques se suministra agua potable a habitantes de sectores de El Porvenir, Aures y Pajarito, al noroccidente del Valle de Aburra, donde cuadrillas de EPM trabajan para estabilizar la red de acueducto y restablecer el servicio lo antes posible.

Desde ayer en la tarde, cuadrillas de EPM y personal contratista laboran para reparar un daño que se presentó en el bombeo Palenque, lo que obligó a suspender el servicio en horas de la noche. Por tratarse de un trabajo relacionado con líneas eléctricas fue necesario desplazar personal de esta área en la mañana de hoy.

6. Resultados de las suspensiones del servicio de acueducto durante lo corrido del presente año en el sector objeto de la reclamación.

"Se confirma que el servicio se restablecerá hoy mismo, para un total de 43.291 usuarios, en los siguientes sectores y horarios:

Sector Aures: 1100 a.m., 14.646 usuarios

De la calle 80A hasta la 83, entre las carreras 89A y 91C.

De la calle 814 hasta la 84A, entre las carreras 88 y 90

De la calle 814 hasta la 85, entre las carreras 90A y 92.

De la calle 80 hasta la 82, entre las carreras 90 y 92.

De la calle 83 hasta la 87B, entre las carreras 92A y 94AA.

De la calle 79BB hasta la 88, entre las carreras 95 y 92

De la calle 88 hasta la 92, entre carreras 91 y 95.

Adicionalmente, la información sobre la interrupción del servicio estuvo disponible para los clientes a través de la línea de atención 4444115, a la cual el cliente llama y se le informa el motivo y el horario estimado de restablecimiento del servicio."

7. Si las suspensiones realizadas en el sector objeto de la denuncia, se hubiesen ajustado a lo descrito en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, informe si la empresa realizó de oficio los descuentos del valor correspondiente a cargo fijo de acueducto; si su respuesta es negativa explique la razón de la omisión.

No fueron descontados los valores ya que de acuerdo con lo establecido en la ley 142 el artículo 137-1 establece lo siguiente.

ART 137-1 Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137-1 A que no se haga cobro alguno por concepto distintos del consumo, o de la adquisición de bienes y servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro un mismo periodo facturación el descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

8. Informar el estado actual de la prestación del servicio.

Las acciones que la Empresa tiene implementadas para evitar inconvenientes en el suministro del servicio se encuentran planteadas en los planes operativos, en los cuales, se definen anualmente las actividades de supervisión y mantenimiento preventivo que se realizan en el sistema.

Entre otras, estas son algunas de las actividades que se realizan: recorridos de campo, búsqueda sistemática de fugas, revisión de hidrantes, mantenimiento de válvulas reguladoras de presión, etc. Con la supervisión y el mantenimiento preventivo se pretende optimizar la operación y eficiencia del sistema y mitigar el riesgo y la probabilidad de ocurrencia de falla en la infraestructura.

Adicionalmente, para el caso específico del circuito Aures, como se mostró en el cuarto numeral, la última interrupción del servicio acueducto se realizó el pasado 17 de febrero en horario nocturno tratando de impactar lo menos posible a los usuarios. Como se observa también en la tabla presentada, la mayoría de las interrupciones se tratan de realizar en horario no efectivo buscando minimizar los impactos en los clientes.

EPM reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa. (...)

La empresa presentó los siguientes anexos: i) Informe Técnico problemática, ii) Registro de suspensiones desde el 01 de enero al 15 de febrero de 2019, iii) Evidencias que demuestran que la empresa informa a los usuarios las suspensiones, iv) Copia respuesta usuario.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo informado por *EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN – EPM E.S.P.*, y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que las acciones adelantadas se encontraron orientadas a la ejecución de un plan de expansión de infraestructura en el sector por crecimiento de la demanda de consumo que ocasionaron unas posibles suspensiones debido a intervenciones en el sistema de redes, por lo que se advierte a los usuarios que deben acatar los criterios normativos actuales para hacer uso eficiente del servicio de acueducto, de acuerdo con las condiciones del contrato de condiciones suscrito con el operador existente.

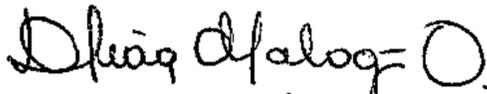
Adicional la problemática denunciada y referida a posibles fallas en las redes domiciliarias de acueducto se han venido superando con la ejecución de obras de reparación y mantenimiento correctivo que fueron implementadas por el prestador como lo establece la normatividad vigente y el plan de expansión según contrato de optimización de redes.

Finalmente, debemos manifestarle que esta Superintendencia continuará haciendo seguimiento *EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN – EPM E.S.P.*, con el fin de que los servicios públicos

domiciliarios a cargo de la misma, se presten a la población con criterios de calidad, oportunidad y eficiencia, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

Con fundamento en las consideraciones mencionadas, esta Coordinación da por atendida y finalizada la petición radicada SSPD 20195290045852 de 22 de enero de 2019. Aclarando que esta Superintendencia continúa con la vigilancia permanente al prestador y en caso que encuentre alguna contravención a las normas, tomará las medidas administrativas a que haya lugar en el ámbito de nuestras competencias y funciones legales establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

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 - Coordinador Grupo de Reacción Inmediata (A)



Expediente No. 2019410170100149E