



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



INFORME DE VIGILANCIA CONCRETA – EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA
S.A.S ESP.**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

Bogotá, febrero de 2023

1 Identificador del prestador

1.1 Nombre o razón social: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

1.2 NIT: 816002020-7

1.3 ID (SUI - RUPS): 2075

1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto

1.5 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 24/07/1997

2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2020 – 2021

2.2 Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3 Motivo de la acción: Especial detallada concreta

2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

Documentación suministrada por el prestador a través del sistema de gestión documental y remitida por correo electrónico.

3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

Realizar vigilancia especial al prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. con el fin de verificar el procedimiento efectuado en el cambio de los micromedidores en la ciudad de Pereira, Risaralda

- Ley 142 de 1994
- Decreto 302 de 2000
- Resolución CRA 151 de 2001
- Resolución CRA 375 de 2006
- Resolución CRA 413 de 2006
- Resolución CRA 457 de 2008
- Resolución CRA 768 de 2016
- Contrato de condiciones uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

3.2. Marco temporal de evaluación: Vigencias 2020 y 2021

4 Descripción de lo desarrollado:

4.1 Información fuente usada:

- Información entregada por la empresa, según requerimientos SSPD Nos. 20224241590161 de 07 de abril de 2022 y 20224243429831 del 21 de julio de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225292080572 del 25 de mayo de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225292071482 del 25 de mayo de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225293307882 del 29 de agosto de 2022.

4.2 Requerimientos realizados:

Comunicaciones SSPD No. 20224241590161 de 07 de abril de 2022 y 20224243429831 del 21 de julio de 2022.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

El prestador suministró la totalidad de la información requerida mediante radicados SSPD Nos. 20225292080572, 20225292071482 del 25 de mayo de 2022 y 20225293307882 del 29 de agosto.

4.4 Evaluaciones realizadas:

En el marco de las funciones asignadas a esta Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, SSPD, se ha dispuesto realizar vigilancia especial a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., para verificar el procedimiento adelantado por el prestador en relación con el cambio de los medidores en la ciudad de Pereira, Risaralda.

En ese sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó solicitudes de información al prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., los días 07 de abril y 21 de julio de 2022, donde se requirió información a suministrar a través de una base de datos para cada uno de los suscriptores a los que le haya realizado cambio de medidor durante las vigencias 2020 y 2021, así como 20 expedientes de suscriptores remitidos en la misma base de datos.

4.4.1 Aspectos generales

Para comenzar, es importante precisar que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pereira, Risaralda.

A continuación, se presentan algunas de las características e indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con corte al 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, así como la suministrada por el prestador.

4.4.1.1 Datos Generales del Prestador

Según la información que reposa en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de este prestador, se encuentran los siguientes datos generales:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ID	2075
----	------

Razón social	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.
Fecha última actualización RUPS	28/02/2022
Tipo de prestador	Sociedades (Empresa de Servicios Públicos)
Área de prestación	Acueducto y alcantarillado: Urbano (Pereira, Dosquebradas)
Servicios y actividades	Acueducto: Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización. Alcantarillado: Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización.
Fecha de constitución	16/05/1997
Fecha inicio de operaciones	24/07/1997
Representante legal	Jairo Leandro Jaramillo Rivera
Fecha de posesión representante legal	15/02/2019
Clasificación	Más de 5.000 suscriptores
Dirección	Carrera 10 No.17-55 piso 9, Pereira, Risaralda
Teléfono	3151251- 3151271 Celular: 3104648433
Correo electrónico	sspdp@aguasyaguas.com.co

Fuente: RUPS

4.4.1.1.1 Análisis información remitida mediante matriz – cambio de medidores

Esta SSPD, proyectó un documento en Excel con base en el procedimiento indicado en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, sobre el cambio de medidores y donde adicionalmente, se solicitaba a la empresa indicara si los cambios realizados a sus suscriptores fueron por motivos de avance tecnológico.

El prestador remitió la información solicitada mediante archivo Excel, donde se requería lo siguiente:

Tabla 2. Matriz cambio de medidores

Número de casos
Código Interno
Estrato / tipo de uso
Estado
Número del penúltimo medidor instalado.
Marca del penúltimo medidor instalado.
Tipo de medidor instalado.
Fecha de instalación del penúltimo medidor
Fecha de aviso de realización de la visita.
Número de radicado del oficio del aviso de la visita.
Fecha de visita técnica.
Número(s) de acta(s) de visita(s) técnica(s).
Fecha de retiro de medidor.
Número(s) de acta(s) de retiro de medidor.
Lectura del aparato retirado.
Si o no se encontraba en garantía el aparato retirado.
Valor de retiro del medidor a revisar en laboratorio.
Fecha de revisión del medidor en laboratorio.
Número del certificado de calibración del aparato revisado expedido por el laboratorio.
Valor cobrado al usuario por la revisión del medidor en el laboratorio.
¿El penúltimo medidor revisado fue apto para reinstalar?
¿Fue reinstalado el medidor revisado?
Valor de reinstalación del aparato revisado en laboratorio.
Resultado de la revisión del aparato según certificado del laboratorio de medidores.
Causa del cambio del aparato, según certificado del laboratorio de medidores.

¿El cambio del medidor se realizó por desarrollo tecnológico?
Fecha con el que avisó al usuario la necesidad de reparación o cambio de medidor.
Número de radicado del aviso de la necesidad de cambio de medidor.
Si o no fue suministrado por la Empresa el nuevo medidor.
Número de medidor nuevo.
Marca de medidor nuevo.
Tipo del nuevo medidor.
Número del certificado de calibración del medidor nuevo expedido por el laboratorio de medidores.
Fecha de instalación del nuevo medidor.
Valor del nuevo medidor.
Valor de instalación del nuevo medidor.
Fecha de vencimiento de la garantía.
Si o no entregó al usuario el certificado de calibración del nuevo medidor.
Si o no entregó al usuario la garantía del nuevo medidor instalado.

Fuente: SSPD

Al respecto, la empresa dio respuesta con radicados SSPD Nos. 20225292080572 y 20225292071482 del 25 de julio de 2022, allegando el archivo Excel solicitado por esta Superintendencia, de la cual, se pudo extraer la siguiente información:

Vigencia 2020:

- El prestador durante la vigencia 2020, realizó cambios de medidor a un total de 7906 suscriptores.
- A un total de 4267 suscriptores, no les informó de la visita del retiro del medidor realizando la notificación con la antelación de dos días hábiles, como lo estipula el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. (Tabla 1)
- A un total de 7881 suscriptores, les retiró el medidor, pero no lo remitió al laboratorio, por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 1° de la Resolución CRA 457 de 2008 que modificó el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001. (Tabla 2)
- A 7881 suscriptores, no les entregó el certificado de calibración, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. (Tabla 2)
- A (10) diez suscriptores, se le notificó la misma fecha de la visita, fecha de notificación del retiro y fecha de revisión del laboratorio, sin embargo, esto no cumple con el término establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, artículo 12, en cuanto a los treinta días hábiles para entregar el resultado del laboratorio. (Tabla 4)
- De los 7906 cambios de medidor realizado por la empresa, solo 25 fueron remitidos al laboratorio.

Vigencia 2021:

- El prestador durante la vigencia 2021, realizó cambios de medidor a un total de 10.880 suscriptores.
- A un total de 5379 suscriptores, no les informó de la visita del retiro del medidor realizando la notificación con la antelación de dos días hábiles, como lo estipula el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. (Tabla 1)
- A un total de 10.831 suscriptores, les retiró el medidor, pero no lo remitió al laboratorio, por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 1° de la Resolución CRA 457 de 2008 que modificó el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001. (Tabla 2)
- A 10.831 suscriptores, no les entregó el certificado de calibración del nuevo medidor instalado, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. (Tabla 3)
- En la base indicó para tres suscriptores, la misma fecha de notificación de la visita, fecha de notificación del retiro y fecha de revisión del laboratorio, sin embargo, esto no cumple con el término establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, artículo 12, en cuanto a los treinta días hábiles para entregar el resultado del laboratorio. (Tabla 4)
- De los 10.880 cambios de medidor realizado por la empresa, solo 49 fueron remitidos al laboratorio.

Adicionalmente, se requirió allegara lo siguiente:

“2. En caso de haber realizado cambio de medidores por avance tecnológico, remita el estudio técnico y metrológico que justifique que los medidores instalados, realizan una lectura más precisa sobre los retirados.”

- Para este punto, la empresa no remitió información alguna, sin embargo, en la base remitida para la vigencia 2020, se evidenció que cambió 6563 medidores y para 2021, cambió 8878 por mejor tecnología.

“3. Informe sí la empresa cuenta con laboratorio de medidores y si está certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC. Anexar copia de la certificación.

4. Si no tiene laboratorio propio, informe si cuenta con un laboratorio externo y en caso positivo, anexe el certificado emitido por el ONAC.”

- Para estos puntos, la empresa no remitió información alguna, sin embargo, en la última evaluación realizada en el año 2018 indicó tener contrato con el laboratorio de Aguas de Manizales, no obstante, no se conoce si actualmente cuenta con el mismo contrato.

4.4.1.1.2 Análisis expedientes allegados por la Empresa

Una vez analizada la información remitida por la Empresa mediante las bases de datos señaladas en el numeral anterior, se procedió a cruzar toda la información que se encontró con las falencias indicadas, escogiendo de manera aleatoria un total de 20 expedientes del prestador para analizar el procedimiento adelantado.

Mediante oficio de radicado SSPD 20224243429831 del 21 de julio de 2022, se solicitó a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., que remitiera los expedientes de los siguientes suscriptores:

Tabla 3. Expedientes solicitados

19620090	220384	1493378	285023
19622448	96115	19622902	250464
1171313	1438647	19623310	895920
1097732	645614	19622990	639369
449215	1889617	465161	1756873

Fuente: Radicado SSPD 20224243429831 del 21/07/2022

Sobre el particular, el prestador dio respuesta mediante oficio de radicado SSPD 20225293307882 del 29 de agosto de 2022, anexando únicamente órdenes de trabajo, sin que se pudiera soportar la totalidad de los documentos de cada uno de los expedientes como se solicitaron desde esta Superintendencia.

A partir de lo remitido por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., se pudo analizar lo siguiente:

Tabla 4. Análisis expedientes allegados

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó por el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)	Observación
19620090	NO	NO	12/04/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	12/04/2019	SI	NO	No corresponde a las vigencias evaluadas. Corresponde a una instalación nueva. El expediente se solicitó con base en la información remitida en la base de datos, debería corresponder a un cambio.
19622448	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	No remitió información alguna
1171313	NO	NO	4/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	4/01/2020	SI	SI	
1097732	NO	NO	19/12/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	Solo remite orden de trabajo
449215	NO	NO	20/11/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	Solo remite orden de trabajo
220384	NO	NO	21/12/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	Solo remite orden de trabajo
96115	NO	NO	16/04/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	Remite orden de trabajo, no cambio ni instaló medidor, solo instaló caja de protección.
1438647	NO	NO	1/01/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	1/01/2019	SI	SI	No corresponde a las vigencias evaluadas. El expediente se solicitó con base en la información remitida en la base de datos, debería corresponder a un cambio.
645614	NO	NO	7/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	7/01/2020	SI	SI	
1889617	NO	NO	7/01/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	7/01/2019	SI	SI	No corresponde a las vigencias evaluadas. El expediente se solicitó con base en la información remitida en la base de datos, debería corresponder a un cambio.

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó por el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)	Observación
1493378	NO	NO	31/12/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	Solo remite orden de trabajo
19622902	NO	NO	17/12/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	17/12/2019	SI	NO	El usuario solicita independización del servicio
19623310	NO	NO	31/12/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	31/12/2019	SI	NO	El usuario solicita independización del servicio
19622990	NO	NO	17/12/2019	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	17/12/2019	SI	NO	EL usuario solicita matrícula nueva
465161	NO	NO	17/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	17/01/2020	SI	SI	
285023	NO	NO	18/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	18/01/2020	SI	SI	
250464	NO	NO	20/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	20/01/2020	SI	SI	
895920	NO	NO	21/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	21/01/2020	NO	SI	
639369	NO	NO	20/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	20/01/2020	SI	SI	
1756873	NO	NO	10/01/2020	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	10/01/2020	SI	SI	Solo adjunta acta de instalación, no la de retiro. Cambio de tecnología.

Fuente: Radicado SSPD 20225293307882 del 29 de agosto de 2022

Sobre los documentos allegados por el prestador, se revisaron uno a uno como se muestra en la tabla anterior, donde evidentemente no comunicó a los usuarios la visita, no entregó las comunicaciones de retiro del medidor, no levantó acta del retiro y no entregó el resultado del laboratorio, como lo establecen las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

En algunos casos, las órdenes de trabajo no corresponden a cambios de medidor, sino a independizaciones del servicio, nuevas matrículas o instalación de caja para el medidor. En otros casos, remite información de vigencias anteriores a las solicitadas, esto en particular, para los suscriptores 96115, 1889617, 19622902, 19623310, 19622990.

Para el suscriptor 1756873, indicó el cambio del medidor por mejor tecnología, sin embargo, no adjunta el estudio que determinó que el aparato instalado manejaba una mayor precisión en sus lecturas.

Para el suscriptor 19622448 (resaltado en rojo), no remitió documentación alguna.

La información con mayor detalle, se adjunta en archivo Excel, denominado “Informe revisión de expedientes”.

Es importante resaltar que el prestador adjuntó 19 órdenes de trabajo, donde se observa que la empresa visitó los predios de estos usuarios para realizar la instalación del medidor en sus predios, o la independización del servicio, o la instalación de cajas, sin embargo, lo que se solicitó desde esta Superintendencia fueron “los expedientes” donde se pudiera observar el procedimiento para realizar los cambios de medidores, y de esta manera evidenciar cómo aplican lo estipulado en la Resolución CRA 413 de 2006; no obstante, en los documentos aportados por la empresa, no se encuentra que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., este dando estricto cumplimiento a lo establecido en la mencionada Resolución.

5 Hallazgos:

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos Comerciales	Procedimiento cambio de medidores – Resolución CRA 413 de 2006	Información entregada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.	No cumple con el procedimiento establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, respecto a cambio de medidores.
	Remisión micromedidor al laboratorio – Resolución CRA 457 de 2008		No cumple con lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008, respecto a remitir los medidores al laboratorio para su calibración.

6 Conclusiones:

- Para la vigencia 2020, se evidenció que cambió 6563 medidores y para 2021, cambió 8878 por mejor tecnología, sin embargo, no adjuntó el estudio técnico que soportara las razones por las cuales los medidores eran más precisos.
- La empresa no indicó tener contrato vigente con ningún laboratorio de medidores.
- Al revisar cada documento aportado, se observó que la empresa no aplica el debido proceso para realizar el cambio de medidores establecido en la Resolución CRA 413 de 2006.

7 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

8 Responsables de la realización

8.1 Responsable general

James A. Copete Ríos – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Laura Serrato Ruiz – Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Alejandra Cajiao Manjarrez - Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



8.2 Equipo de evaluación

Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

9 Anexos

- Tablas 2020 y 2021 mencionada en el numeral 4.4.1.1.1 - Archivos Excel.
- Informe revisión de expedientes – Archivo Excel.