

**INFORME DE VIGILANCIA
DETALLADA – EVALUACIÓN
INTEGRAL DE PRESTADORES**

HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, mayo de 2022**

1. Identificador del prestador

- 1.1. Nombre o razón social: HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.
- 1.2. Nit: 900981399-6
- 1.3. ID (SUI - RUPS): 34913
- 1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto y Alcantarillado.
- 1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto.
- 1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 01/07/2016

2. Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

- 2.1. Año del programa al que pertenece la acción: 2021
- 2.2. Clase acción: Vigilancia.
- 2.3. Motivo de la acción: Detallada.
- 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) _X_
- 2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Honda, Tolima.

3. Delimitación del marco de evaluación

- 3.1. Criterios evaluados:

El objetivo que pretende el presente informe es determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades desarrolladas por la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. en la zona rural del municipio de Honda, Tolima, para el año 2021, conforme a la siguiente normativa:

- Ley 142 de 1994
- Resolución CRA N° 906 de 23 de diciembre de 2019.
- Resoluciones MVCT 1096 de 2000 y 330 de 2017.
- Resolución 2115 de 2007.

- 3.2. Marco temporal de evaluación: Vigencia 2021.

4. Descripción de lo desarrollado:

4.1. Información fuente usada:

Información recopilada en visita y enviada por el prestador posteriormente.

4.2. Requerimientos realizados:

- 20214244876361 del 20 de octubre de 2021.
- 20215293395872 del 4 de noviembre de 2021.

4.3. Estado de respuesta de requerimientos:

Suministrados en carpeta virtual por el prestador de manera incompleta en los componentes comercial y técnico operativo.

4.4. Evaluaciones realizadas:

Esta Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, se encuentra atenta al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Honda, Tolima.

Así mismo, se ha venido recibiendo una serie de quejas, formuladas por los señores Mary Stella Gironza, Martha Delia Arbeláez, Orlando Padilla infante, Ángela Sofía Daniels, Carlos Alberto Porras, Sandra McCausland Laverde, Patricia Berreneche Ángel, María Lola Laverde, Gustavo Morales, Gerardo Ramírez, Fernando Monroy, Jairo Moscoso, y Carlos Fernando González, asociadas a una problemática en la prestación del servicio de acueducto en los Conjuntos residenciales: Palma de Río, Hacienda Real I, Hacienda Real II, Farallón del Bosque, Conjunto Real La Carolina 1 y 2, en el municipio de Honda, Tolima.

Ahora bien, mediante mesa de trabajo adelantada el 7 de septiembre de 2021 con la Procuraduría Municipal, Personería Municipal, HONDA TRIPLE A E.S.P. (Prestador de los servicios públicos de acueducto en el municipio de Honda, Tolima) y CORDILLERAS S.A.S E.S.P. (Operador de la infraestructura de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio) , el prestador Cordilleras S.A.S E.S.P. manifestó que debido al objeto contractual del contrato de operación establecido entre las dos empresas, el área rural del municipio de Honda no hace parte del área de prestación concertada entre las partes, por lo cual, se estableció que, para los condominios objeto de queja, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde a Honda Triple A E.S.P. La empresa Cordilleras S.A.S. E.S.P. opera la infraestructura del sistema de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Honda, Tolima así como la facturación de sus usuarios y los usuarios de Honda Triple A E.S.P. ubicado en zona rural del municipio.

Con relación al área de prestación de servicios establecido en el contrato de condiciones uniformes del prestador Honda Triple A, mediante el anexo técnico, se limita al área urbana del municipio de Honda, Tolima.

Una vez verificado el Registro Único de Prestadores - RUPS, se pudo evidenciar que la empresa Honda Triple A S.A.S. E.S.P. inició operaciones en el municipio de Honda, Tolima desde el 01/07/2016, tiene contrato de condiciones uniformes - CCU No.001 con fecha de expedición del 01/07/2016, el cual no cuenta con concepto de legalidad de la CRA.

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	01/07/2016		NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	01/07/2016		NO		

Fuente: Consulta SUI – 17/02/2022

De igual manera, revisando en el RUPS, también se evidencia que la empresa Cordilleras S.A.S E.S.P. aún no se encuentra registrada como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Honda, Tolima, debido a que ha realizado dos solicitudes de inscripción, las cuales han sido rechazadas por no cumplir con los requisitos para tal acción.

Dada la problemática ya mencionada, se priorizó el municipio Honda, Tolima, con el fin que se les realizara visita para verificar el estado de prestación de los mencionados servicios en el área de los condominios Palma de Río, Hacienda Real I, Hacienda Real II, Farallón del Bosque, Conjunto Real La Carolina 1 y 2, y a partir de dicha visita, adelantar las acciones que correspondan en el marco de las funciones de inspección, control y vigilancia otorgadas a la entidad.

4.4.1. ASPECTOS TÉCNICOS OPERATIVOS

4.4.1.1. Servicio público domiciliario de acueducto

La prestación del servicio de acueducto en la zona rural del municipio de Honda, Tolima, se realiza en la desde la planta de tratamiento del municipio, donde, posterior al tratamiento, existe un tanque elevado inicialmente construido para el lavado de filtros de la planta, mediante el cual, actualmente se suministra el servicio a la zona mencionada.

4.4.1.1.1. Fuentes de Suministro:

Existen dos fuentes de abastecimiento que suministran el agua a la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Honda, en ambas fuentes la captación de agua es de manera superficial, así:

4.4.1.1.1.1. Fuente de Abastecimiento Quebrada Padilla:

La fuente se encuentra ubicada en el Km 42 vía Mariquita a 2500 metros de la planta de tratamiento, aproximadamente, aporta normalmente un caudal de entre 178 a 187 L/s, en épocas secas este se reduce a un rango de 90 a 110 L/s.

Mediante resolución No 1822 de diciembre 30 de 2005 se otorgó la concesión de aguas de la Quebrada Padilla para consumo humano y domestico; con un término de 20 años y un caudal concesionado de 187,32 l/s.

4.4.1.1.1.2. Fuente de Abastecimiento Rio Medina

El Río Medina es la fuente alterna usada por la planta de tratamiento debido a que el caudal de la Quebrada Padilla no era suficiente para abastecer la demanda del municipio. Se encuentra ubicada fuera del área urbana del municipio de San Sebastián de Mariquita a una distancia entre 18 a 20 Km de la planta de tratamiento.

Mediante Resolución No 2487 del 16 de diciembre de 1997, la corporación Autónoma Regional del Tolima (CORTOLIMA) otorgó concesión sobre el Rio Medina al municipio para beneficio de la ampliación del sistema del acueducto regional de Honda y Puerto Bogotá (Cundinamarca) para consumo humano y domestico; la cual fue renovada mediante Resolución 299 de 2019 por 20 años más.

En la actualidad no existe macromedición en las captaciones (bocatomas) usadas para el suministro en el sistema de acueducto en el municipio de Honda, Tolima.

4.4.1.1.2. Aducción.

Al tener dos fuentes de abastecimiento, la planta tiene también dos líneas de aducción:

- Línea de aducción de la bocatoma Rio Medina: tiene una longitud de 17.17 km, en tubería de 18", 16", 14" y 12" en PVC RDE y se encuentra próxima al municipio de San Sebastián, Mariquita. Tiene como anexidades importantes, 24 ventosas y 16 purgas.
- La línea de aducción que comunica la Quebrada Padilla tiene una longitud de 4,8 km y diámetro de 18, 16 y 14 pulgadas en asbesto cemento hasta llegar a la Planta de Tratamiento.

4.4.1.1.3. Desarenador:

El Sistema Padilla cuenta con un sistema de pretratamiento contiguo a la bocatoma, el cual consiste en un desarenador con una longitud de 70 metros lineales y 2 metros de ancho aproximadamente. De acuerdo con lo informado en visita, el desarenador recibe mantenimiento 1 vez a la semana, no obstante; no se cuenta con registros de estos, por lo cual no es posible corroborar la veracidad de lo informado en visita.

El Sistema Medina cuenta con un sistema de pretratamiento a 65 metros aproximadamente de la bocatoma, el cual consiste en un desarenador convencional. De acuerdo a lo informado en visita, el desarenador recibe mantenimiento 1 vez a la semana, no obstante; no se cuenta con registros de los mismos, por lo cual no es posible corroborar la periodicidad de dichos mantenimientos adelantados por el operador.

4.4.1.1.4. Planta de Tratamiento de Agua Potable:

La planta de tratamiento de agua potable es de tipo convencional, en la cual se realizan los procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. Fue construida por el INSFOPAL hace más de 50 años. En la entrada a la planta de tratamiento se realiza la medición de caudal por medio de canaleta parshall. Posee una capacidad de diseño de 204 l/s. Actualmente, se tratan 170 l/s aproximadamente, teniendo en cuenta la demanda del municipio de Honda, Tolima.

En la visita el prestador informó que realiza un mantenimiento general a la PTAP cada dos meses, y debido a que los procesos se realizan en una misma línea, es necesario suspender la operación de la planta por 24 horas. Para esto el prestador suministró información relacionada con cronogramas de mantenimiento y evidencias de su ejecución.

Imagen 1. Planta de tratamiento Honda, Tolima.



PTAP Honda



Sedimentación



Floculación - Filtros



Filtros



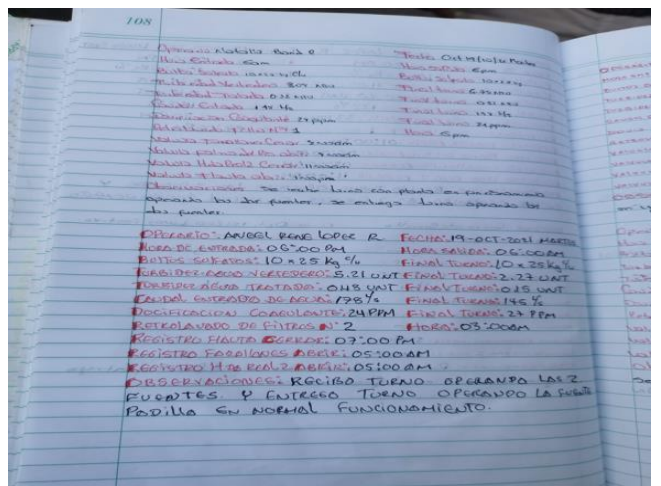
Cloración



Laboratorio de Procesos



Planta eléctrica



Bitácoras

Fuente: Registro fotográfico Visita SSPD

4.4.1.1.5. Sistema de distribución para el área rural del municipio de Honda.

El sistema de acueducto del municipio de Honda cuenta en la actualidad con 8561 suscriptores de los cuales 136 aproximadamente hacen parte de los llamados condominios y fincas que se encuentran en el sector occidental (área rural) del municipio a una distancia entre 1 y 5 kilómetros del límite del área urbana en la vía Honda - Mariquita.

Desde hace más de 30 años, dadas las características de requerimientos de caudal y presión así como, por la ubicación geográfica de los predios de los condominios Hacienda Real I, Hacienda Real II, Farallones, Palma del río, finca la Francia, Rancho Alegre, bella Vista, El Porvenir, sector La Picota, entre otros, se realizó por parte de los constructores y la empresa prestadora en su momento (EMPREHON E.S.P.), conexiones al tanque elevado de 35 m³, ubicado dentro de la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP Honda.

Este cual también estaba destinado para el suministro de agua y uso de la PTAP (lavado del sistema de filtración e hidrolización para la dosificación de insumos químicos). El tanque, actualmente suministra agua tratada de la PTAP a la zona rural del municipio de Honda, Tolima, la cual es bombeada para su posterior suministro.

Según lo informado por el prestador HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P., teniendo en cuenta que, del tanque elevado depende la hidrolización de los insumos como coagulante y cloro, una falla en las electrobombas impediría la dosificación de coagulante para los procesos físico químicos de coagulación, floculación y sedimentación, y el proceso de desinfección al no poder dosificar el cloro; de igual manera el tanque elevado es usado para el retrolavado de los filtros. Por estas razones, un fallo de la infraestructura utilizada para suministrar el líquido a la zona rural del municipio, podría repercutir directamente en el suministro del líquido para la zona urbana afectando aproximadamente a 8425 usuarios.

Ahora bien, con relación al almacenamiento requerido proyectado para el año 2022, teniendo en cuenta las dotaciones propuestas en la Resolución 330 de 2017 con sus respectivas características, y la población a atender, el almacenamiento debe ser de 52 m³, por lo cual, actualmente no se cuenta con el almacenamiento requerido para atender a la zona rural del municipio.

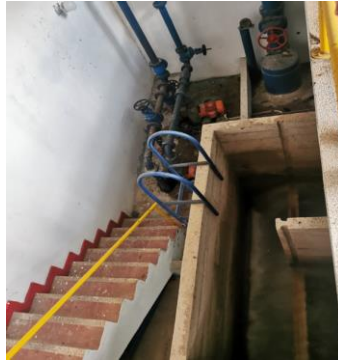
Con respecto a las conexiones de los predios se configuran en acometidas independientes y grupales, van desde mangueras de 1 pulgada para surtir agua a viviendas aledañas, hasta tuberías en asbesto cemento de 6 pulgadas para 36 viviendas; todas estas instaladas paralelas al eje de la vía que conduce de Honda hacia la ciudad de Mariquita.

Las tuberías a los condominios, presentan continuas fugas (pérdidas superiores al 80%) que son reparadas de forma artesanal y se prestan para conexiones fraudulentas, pues todas tienen más de 300 metros de longitud y las más alejadas sobrepasan los 1.5 kilómetros de distancia. Actualmente el prestador informa que los empalmes PVC-Manguera, se realizan como medida de contingencia, pues actualmente se encuentran en el proceso de aprobación de pólizas por parte de la ANI, con el fin de intervenir la vía y realizar el cambio de tubería correspondiente.

Desde la salida del tanque de retro lavado de la planta de tratamiento hacia los condominios (35 m³), se evidencian una serie de macromedidores instalados (4 macromedidores en funcionamiento), desde los cuales se realizan mediciones de consumos para las zonas comunes de algunos condominios.

Actualmente, para el suministro en la zona rural, cuenta con sistema de bombeo conformado por 2 bombas de 5 l/s, una en operación y la otra en stand-by. En el momento de la visita, estaba en funcionamiento la bomba correspondiente al turno de uso.

Imagen 3. Bombeo en PTAP Honda, Tolima



Bombas utilizadas para suministrar tanque elevado del cual se suministran los condominios rurales del municipio

Fuente: Registro fotográfico Visita SSPD

4.4.1.1.6. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

Respecto a la prestación del servicio de acueducto, la empresa Cordilleras S.A.S E.S.P. manifestó que debido al objeto contractual del contrato de operación establecido con Honda Triple A E.S.P, el área rural del municipio de Honda no hace parte del área de prestación concertada entre las partes, por lo cual, se estableció que, para los condominios objeto de queja, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde a Honda Triple A E.S.P. La empresa Cordilleras S.A.S. E.S.P. opera la infraestructura del sistema de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Honda, Tolima y su respectiva facturación, incluyendo a los usuarios de Honda Triple A E.S.P. ubicados en zona rural del municipio.

4.4.1.1.6.1. Continuidad del servicio en la zona rural del municipio de Honda, Tolima.

Con relación a la continuidad del suministro, el prestador CORDILLERAS S.A.S E.S.P., quién es el encargado de operar la planta de tratamiento de agua potable del municipio, informó que actualmente realiza bombeo mediante 3 ciclos, por un total de 6 horas distribuidos entre los condominios ubicados en la zona rural, por lo cual, para cada condominio es distribuido un tiempo menor a 3 horas por día de suministro de acueducto.

Posteriormente, en reunión con el gerente de la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P., informó que actualmente tiene un compromiso con el operador CORDILLERAS S.A.S E.S.P., para que éste preste 6 horas de servicio por día en cada uno de los condominios, por lo cual consultarán internamente la actualidad de la prestación del servicio en esta zona, teniendo en cuenta que presuntamente no se está suministrando el líquido en los horarios acordados.

Posterior a esto, mediante radicado SSPD 20215293395872 del 4 de noviembre de 2021, el prestador HONDA TRIPLE A, informó lo siguiente:

“Aunque el servicio de agua solo se suministra por 6 horas diarias por las razones explicadas anteriormente, en los condominios farallón del bosque y hacienda real I la prestación del servicio solo se presta por 3 horas debido a las grandes fugas que presentan las redes por la cantidad de agua que se pierde por el tramo desde la PTAP hasta el condominio; sin embargo,

el restante de agua necesaria para estos dos condominios se complementa con agua en carrotanques por parte de bomberos, donde Honda Triple A, asume los gastos de transporte.”

Ahora bien, mediante radicado SSPD 20214244876361 del 20 de octubre de 2021, esta Dirección Técnica solicitó información relacionada con el cálculo del indicador de continuidad por medio de la metodología planteada por la Resolución 2115 de 2007 para el área rural del municipio, lo cual no fue allegado por la empresa en el marco de la vigilancia realizada.

Por otro lado, con relación a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes en referencia a la continuidad del servicio dentro del área de prestación, el prestador *HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.*, indica lo siguiente:

“El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado por parte de la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. y/o a quien este contrate para la gestión de los mismo, en favor del suscriptor y/o usuario, dentro de la zona en que esté dispuesto a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la empresa o el plan de inversiones lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.”

HONDA TRIPLE A SAS ESP prestará el servicio durante 24 horas al día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales HONDA TRIPLE A SAS ESP especificará la frecuencia con que se prestará el servicio, con las siguientes excepciones:

) Daños en las redes de Distribución. Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar de manera inmediata, HONDA TRIPLE A SAS ESP se compromete a coordinar el suministro de agua en carro tanques al sector(es) afectado(s).

) Suspensiones programadas a redes, estaciones de bombeo y plantas de potabilización HONDA TRIPLE A SAS ESP se compromete a avisar con antelación mínima de veinticuatro (24) horas la suspensión a través de los medios de comunicación.

) Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abasto, HONDA TRIPLE A SAS ESP, informará a la ciudadanía sobre los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.”

) En los casos de fuerza mayor, tales como atentados terroristas contra la infraestructura, catástrofes naturales y suspensiones no programadas por fallas en algún componente del sistema.

) En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas”

Frente a esto, el contrato de condiciones uniformes no realiza excepciones relacionadas con los niveles de calidad de la prestación del servicio de acueducto a lo que se compromete a prestar, estipulando 24 horas/día como el nivel al que se compromete a prestar a los usuarios del servicio en el municipio de Honda, Tolima. Ahora bien, estas condiciones son para el área urbana del municipio, por lo que en la actualidad no existe documento alguno donde se estipulen los niveles de servicio a los que se compromete el prestador en zona rural.

4.4.1.1.6.2. Cobertura del servicio de acueducto en el municipio de Honda

El prestador informa que para el año 2021, en el municipio de Honda, Tolima, posee una cobertura del 100% en lo relacionado con el servicio de acueducto.

Tabla 1. Cobertura de acueducto en el municipio de Honda, Tolima

DATOS DE SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE HONDA-TOLIMA	
Número total de suscriptores de acueducto	8.521
Número total de suscriptores de alcantarillado	7.544
Cobertura de Acueducto en Porcentaje	100%
Cobertura de Alcantarillado en Porcentaje	89%

Fuente: Datos suministrados por el prestador

4.4.1.1.6.3. Presiones de servicio en zona rural del municipio de Honda.

Las empresas (Honda Triple A o Coordilleras) no realizan mediciones de presión en la zona rural del municipio, correspondiente a la zona de los condominios objeto de la visita. El prestador informa que estas no se realizan debido a las condiciones técnicas actuales de la infraestructura. Por otro lado, menciona que en la zona urbana si se realiza medición de presiones.

Con relación a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes en referencia a la continuidad del servicio dentro del área de prestación, el prestador *HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.*, indica lo siguiente:

“El servicio de acueducto se prestará cumpliendo con la presión mínima dependiendo del nivel de complejidad del sistema, tal como lo establece la legislación vigente. En todo caso la presión mínima es de 15 m.c.a.”

Ahora bien, el contrato de condiciones uniformes estipula el área de prestación de la empresa, como la zona urbana del municipio de Honda.

4.4.1.1.6.4. Índice de riesgo de calidad de agua.

Resultados de Vigilancia

De acuerdo con los resultados remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP mediante el radicado SSPD No. 20215290615092 del 9 de abril de 2021 para la vigencia 2020, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 2. IRCA 2020

ESP	Ubicación muestras	Prestador principal Cabecera	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	IRCA
HONDA TRIPLE A SAS ESP	Urbano	SI	S.D	S.D	S.D	S.D	S.D	S.D	S.D	S.D	S.D	0	0	0	0

S.D: Sin Dato

Con base en lo anterior, se evidencia que en el municipio de Honda se suministró agua apta para consumo humano, en todos los meses que la Autoridad Sanitaria reportó los resultados al SIVICAP para el año 2020.

Resultados control

Al revisar los resultados de muestras de control realizadas por el prestador y que hayan sido reportadas al SUI, no se evidencia que realizara toma en la zona de influencia de los condominios localizados en zona rural del municipio de Honda, Tolima, por lo cual, únicamente se tiene la certeza de la calidad de agua producida en la PTAP, pero no la suministrada en la zona rural.

4.4.1.1.6.5. Pérdidas del sistema:

El sector relacionado con los condominios en la zona rural del municipio; con relación al índice de agua no contabilizada, para el análisis de los 136 predios asciende a un 84% lo que indica que de cada 100 litros que se destinan para estos predios, 84 litros de están perdiendo.

Ahora bien, con relación al control de estas pérdidas, el prestador menciona que actualmente se encuentra corrigiendo pólizas requeridas por la ANI, con el fin de realizar intervenciones en la vía, en la cual se encuentran las tuberías que conducen el líquido a los condominios objeto de queja. Esto con el fin de iniciar las obras de mejoramiento en la prestación del servicio de acueducto propuesta por el prestador.

Imagen 4. Distribución de agua potable en zona rural del municipio de Honda.



Pérdidas identificadas en recorrido

Fuente: Visita SSPD

4.4.1.1.7. Propuesta implementada por el prestador

Dadas las características topográficas del sector y la ubicación de la PTAP del Municipio de Honda, el prestador plantea un sistema de bombeo ubicado en la parte anterior de los tanques de almacenamiento del municipio (Suministro zona urbana), donde se ubicará una losa a nivel del solado de los tanques existentes, con el fin que exista entrada por gravedad del agua potable proveniente de la cámara de cloración desde la PTAP; esta losa soportaría la construcción de dos tanques cilíndricos verticales de 35 metros cúbicos cada uno; desde donde se bombeará agua mediante un sistema de electro bombas centrífugas de 5 HP y un sistema hidrowflow de 500 litros, para garantizar una presión de operación de 35 metros de cabeza.

La línea de impulsión está proyectada en salida de 4 pulgadas y tendrá 2 derivaciones de 3 pulgadas en sentido oriente y occidente; convirtiéndose en redes de distribución hacia los diferentes condominios, fincas y demás predios paralelos a la vía nacional Honda Mariquita; abarcando servicio desde el sector de Calunga hasta el sector de La Picota.

Respecto a la socialización del proyecto, el prestador informa que esta se realizó en la tercera semana de octubre con el municipio de Honda y miembros de la comunidad interesada en el desarrollo del mismo, de lo cual en los compromisos de la visita se solicitó evidencias de la socialización realizada, lo cual allegó mediante radicado SSPD 20215293395872 del 4 de noviembre de 2021.

De igual manera, se solicitó al prestador que remitiera un cronograma de actividades respecto al avance del proyecto tanto en reunión virtual adelantada el día 7 de septiembre de 2021 como en la visita de inspección adelantada los días 21 y 22 de octubre de 2021, frente a lo cual, no remitió la información solicitada.

4.4.2. ASPECTOS COMERCIALES

4.4.2.1.1.1. Medición de Consumos:

Con relación a medición de consumos, en la visita se evidenció micromedición en las unidades habitacionales de los conjuntos Hacienda Real 1, Farallones del Bosque, Hacienda Real 2 y Palma del Río en el municipio de Honda.

Por otro lado, si bien se identificó que en algunos puntos de los condominios existe medición en zonas comunes, el prestador HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. realiza el cobro mediante diferencia de consumos entre los macromedidores instalados en la planta de tratamiento y los micromedidores de las unidades habitacionales.

De igual manera, en las ocasiones en las que los usuarios asumen costos extras de transporte de agua mediante carrotanques debido a las condiciones de prestación actual, adicional a los carrotanques suministrados por el prestador, se puede evidenciar un registro de consumo de los mismos, pues los tanques de los condominios a suministrar se encuentran ubicados previos a la micromedición.

Sobre la forma de medición, en la visita se informa que los casos se encuentran en apelación ante la SSPD actualmente (radicado SSPD 20218101023982 de 15/05/2021, expediente: 2021814390112307E)

Imagen 5. Medición de consumos en la zona rural del municipio de Honda, Tolima.



Macromedición de condominios en PTAP



Micromedición Hacienda Real 1



Micromedición zonas comunes Hacienda Real 1



Micromedición Palma del río



Micromedición Farallón del bosque

Fuente: Visita SSPD

4.4.2.1.1.2. Facturación:

En la facturación entregada a los usuarios del servicio de acueducto en los condominios ubicados en la zona rural por parte de HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P., se evidencia que esta es realizada por parte de la empresa CORDILLERAS S.A.S. E.S.P. en el marco del objeto contractual del contrato firmado entre las partes:

“CLÁUSULA 2.

Parágrafo Primero. EL OPERADOR deberá facturar, cobrar y recaudar las tarifas y las contribuciones de solidaridad y subsidios, desde la fecha de la firma del acta de iniciación de la operación de conformidad con la normatividad vigente para la prestación de los servicios.

Parágrafo Segundo: La cartera que se recaude y que se haya causado con anterioridad a la firma de este contrato será de Propiedad exclusiva de LA EMPRESA. EL OPERADOR recaudará la cartera y la consignará a la cuenta que LA EMPRESA disponga para esto. Estos dineros no tendrán ninguna relación con los recaudos mensuales derivados de la Operación del servicio de Acueducto y Alcantarillado”¹.

¹ HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. CONTRATO ESPECIAL DE OPERACIÓN CON INVERSIÓN No 002 de 2016.

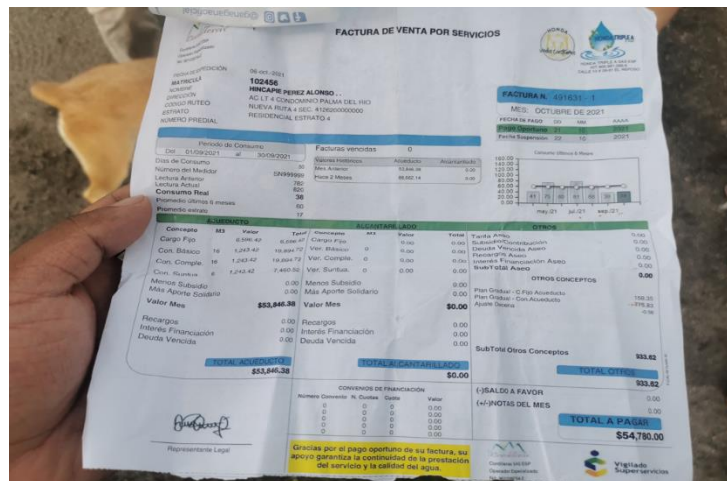
Así mismo, la empresa CORDILLERAS S.A.S. E.S.P. informa que estos usuarios al encontrarse por fuera del perímetro urbano del municipio de Honda, Tolima, no hacen parte del contrato de operación celebrado; por lo cual, estos usuarios actualmente son atendidos por el prestador HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.

Respecto a esto, los usuarios mencionan que desde hace más de 30 de años se encuentran estratificados para cuestiones tarifarias, frente a lo cual, indican que han cumplido con las condiciones emanadas en el contrato; esto, mediante el pago mes a mes de las tarifas reguladas por la CRA, como consta en la facturación emitida por la empresa CORDILLERAS S.A.S E.S.P., la cual actualmente no se encuentra registrada en RUPS, pero si recibe el 90% del recaudo.

Frente a esto, los usuarios solicitan que la SSPD verifique la información histórica reportada en el SUI, respecto a facturación por los prestadores del servicio de acueducto en el municipio de Honda, con el fin de ratificar que son usuarios del servicio, de lo cual, realizarán la solicitud formal mediante comunicación oficial.

Así mismo, los representantes de los condominios solicitan un concepto jurídico y un acompañamiento relacionado con el desarrollo del nuevo contrato de condiciones uniformes como usuarios antiguos, frente a lo cual, realizarán la solicitud formal del mismo a la entidad.

Imagen 6. Facturación en la zona rural del municipio de Honda, Tolima.



Facturación Hacienda Palma del río

Fuente: Visita SSPD

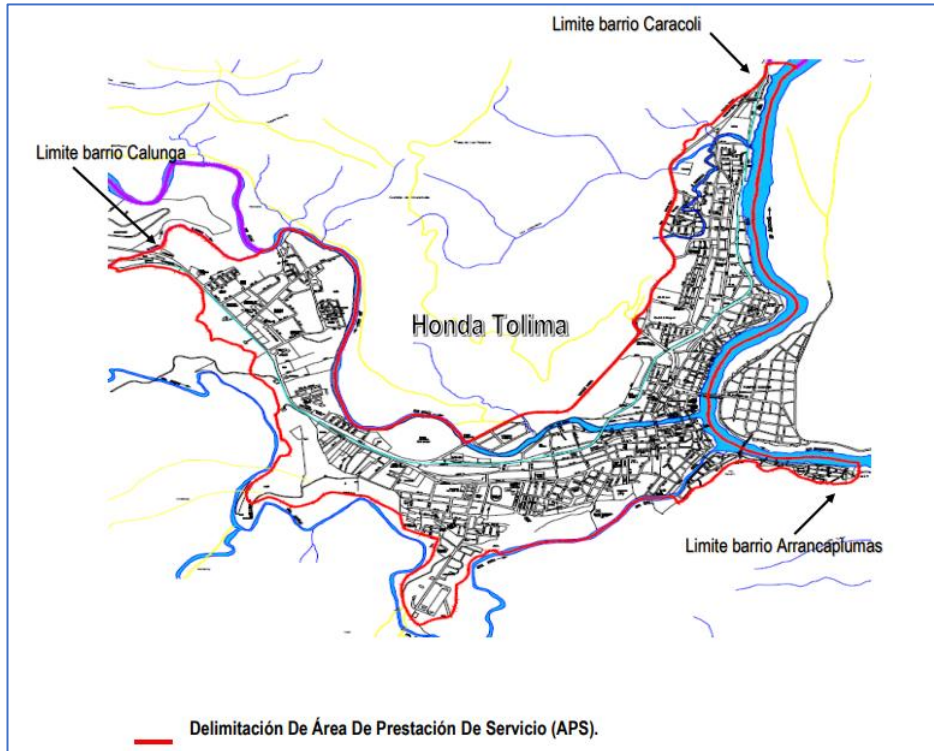
Si bien, la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. suscribió un contrato de operación con la empresa CORDILLERAS S.A.S. E.S.P., y en el parágrafo 1 de la cláusula 2 se pactó que esta última debe facturar, cobrar y recaudar las tarifas, contribuciones y subsidios, también es claro que esta responsabilidad contempla solo el área urbana y, que el área rural sigue estando a cargo de HONDA TRIPLE A S.A. E.S.P. Por lo tanto, es HONDA TRIPLE A S.A. E.S.P. la responsable de la facturación de los usuarios de la zona rural.

4.4.2.1.1.3. Contrato de condiciones uniformes:

Con relación al contrato de condiciones uniformes, este estipula lo siguiente: *“El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado por parte de la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. y/o a quien este contrate para la gestión de los mismo, en favor del suscriptor y/o usuario, dentro de la zona en que esté dispuesto a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la empresa o el plan de inversiones lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.”*

Ahora bien, en su anexo técnico, HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. y/o a quien este contrate para la gestión de la prestación de los servicios, define el área de prestación de la empresa, como la zona urbana del municipio de Honda, en el departamento del Tolima, la cual es delimitada de la siguiente manera:

Imagen 7. Área de prestación de servicios en el municipio de Honda, Tolima.



Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes

Así las cosas, se concluye que la empresa de servicios HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P, presta el servicio de acueducto en zonas que actualmente no se encuentran definidas en su área de prestación de servicios estipulada en el contrato de condiciones uniformes.

Actualmente, la zona rural del municipio de Honda, Tolima, no cuenta con un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de acueducto.

5. Hallazgos:

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Macromedición	Información remitida por HONDA TRIPLE A S.A. E.S.P.	No posee macromedición en la captación y sectores hidráulicos y entrada de la PTAP. Cuenta con canaleta de medición en esta última.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Continuidad del servicio de acueducto	Información remitida por HONDA TRIPLE A	Baja calidad de información e información incompleta suministrada por el prestador.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Infraestructura para la prestación del servicio	Información remitida por HONDA TRIPLE A	El almacenamiento actual no es suficiente teniendo en cuenta lo dispuesto por la resolución 1096 de 2000.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Pérdidas	Información remitida por HONDA TRIPLE A	Porcentaje de pérdidas del sistema del área rural mayor al 80%
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Presiones en la red de distribución	Información remitida por HONDA TRIPLE A S.A. E.S.P.	Baja calidad de información e información incompleta suministrada por el prestador.

Criteria	Condition evaluated	Evidence / support	State of compliance
Aspects Commercial	Contract of Uniform Conditions	Information sent by HONDA TRIPLE A S.A. E.S.P.	The company Honda Triple A S.A.S E.S.P. does not have a CCU for the rural zone. Additionally, the company Cordilleras S.A.S. E.S.P. with which it has a contract of operation of the water supply and sewerage system in the urban area does not have the title of the CCU.
Aspects Commercial	Invoicing	Information sent by the users.	The invoicing of the users of the rural area is being collected by Cordilleras S.A.S. E.S.P., who also figures as the title in the accounts of collection, being Honda Triple A S.A. E.S.P. the one in charge of this zone.

6. Corrective actions defined:

N/A

7. Conclusions:

Aspects Technical Operative

- In relation to the measurement of flows, the company does not have instruments of macro-measurement for the intakes, nor hydraulic sectors, failing to comply with what is stipulated in article 86 of Resolution 1096 of 2000.
- The continuity of the water supply service during the year 2021 was classified as insufficient in the rural zone of the municipality, according to what is established in article 18 of Resolution 2115 of 2007. Additionally, the continuity did not comply with what is established in the CCU.
- The actual losses of the system, according to the information of flow supplied and invoiced, exceeds 80% of the flow that is not accounted for.
- The current storage for the rural zone of the municipality of Honda, Tolima, would not be sufficient taking into account the allocations established by Resolution 1096 of 2000 and 330 of 2017.
- The service pressures in the distribution network of the rural zone of the municipality are unknown, failing to comply with the technical regulation of Resolution 1096 of 2000.
- The provider Honda Triple A E.S.P. and the municipality of Honda, Tolima, have socialized and currently are advancing a project called "Water supply and distribution system rural sector western via Honda, Mariquita" (in progress) with a budget of \$535,884,771, contributed by the provider and the municipality, which seeks the improvement of the service of water supply in the rural condominiums of the municipality.

Aspects commercial

- In relation to the contract of uniform conditions, although in the document it is not stipulated that the area of service of water supply, the provider mentions that it applies only for the urban zone of the municipality, so for the users of the rural zone, currently there is no contract of uniform conditions, although they are users of the company according to what is evidenced in the invoicing issued.
- In addition to the previous, although it is true that there is a contractual relationship between these two companies through the Special Contract of Operation with Investment No.002 of 2016, it is imposed that the one who operates the water supply and sewerage system must be the title of the permits, concessions and of the contract of uniform conditions, given that it acts as the provider of these public services.

8. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

9. Responsables de la realización

9.1. Responsable general

Director

Isabel Torres Zambrano – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

Coordinadora

Johanna Milena Cortés Quiroga – Grupo Grandes Prestadores

9.2. Equipo de evaluación

Mario Andrés Botto Rojas

Shirley Sáenz González

10. Anexos: N/A