

20214265848751

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20214265848751**

Fecha: **07-12-2021**

GD-F-007 V.16

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor

ÁNGEL MARÍA MORENO CABRERA

Asunto: Radicado SSPD No. 20215291157712 del 26 de mayo de 2021. Respuesta E.S.P.
Radicado SSPD No. 20214261261501 del 7 de mayo de 2021. Requerimiento a E.S.P.
Radicado SSPD No. 20211001053261 del 20 de abril de 2021. Respuesta a Der. de Petición
Radicado SSPD No. 20215290666762 del 16 de abril de 2021. Oficio Defensoría
Radicado SSPD No. 20215290633762 del 13 de abril de 2021. Derecho de Petición

Respetado señor Moreno:

Mediante el radicado 20215290633762 del 13 de abril de 2021, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió la comunicación presentada por el Honorable Representante a la Cámara David Racero a través de la cual hizo referencia al debate de control político realizado por el Concejo Municipal de Usiacurí en atención a lo indicado por usted, quien presentó ante dicha corporación un informe relacionado con la continuidad en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el municipio de Usiacurí.

A través del radicado SSPD No. 20214261261501 del 7 de mayo de 2021, esta Superintendencia procedió a requerir a la SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. - TRIPLE A DE BQ SA ESP. para que se pronunciara frente a la denuncia presentada, quien dio respuesta mediante radicado 20215291157712 del 26 de mayo de 2021.

Así las cosas, se procede a realizar el análisis correspondiente teniendo en cuenta lo indicado por el peticionario y atendiendo la respuesta suministrada por la empresa, por lo tanto, nos permitimos informarle que la Ley 142 de 1994 al referirse al cumplimiento y la prestación del servicio, establece lo siguiente:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020 "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20201000057315 del 09 de diciembre de 2020.

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX +57 601 691 3005. Fax +57 601 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención +57 601 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

“ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. (...).”

No obstante, el Decreto No 1077 de 2015, al referirse a las causales de suspensión de los servicios señala lo siguiente:

“ARTICULO 2.3.1.3.2.5.22. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines:

1. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. (Subrayado fuera de texto)

De las normas parcialmente transcritas se colige que, en principio una de las obligaciones de las empresas prestadoras es la de suministrar el servicio a su cargo de manera continua y con calidad, pero debido a las condiciones particulares de cada región o sistema, pueden presentarse situaciones en que dicho criterio no se pueda cumplir a cabalidad, y en tal caso, las condiciones de prestación pueden variar, dando como resultado ciertas limitaciones para cada caso en particular.

Ahora bien, verificada la respuesta de la empresa se observa que la misma indica que el servicio se está prestando normalmente con una frecuencia de 24 horas, con las excepciones propias de la operatividad dentro de las cuales se encuentran interrupciones por cierres necesarios para la reparación de daños en las redes de conducción, en las redes de distribución o por fallas en el fluido eléctrico que inhabilitan los equipos de bombeo. Así mismo, aclara que cuando se presenta un daño de cualquier tipo, la recuperación de las presiones en el sistema requiere de tiempo, sobre todo en los sectores más altos del municipio.

En consideración a las anteriores situaciones, la empresa manifiesta que adelanta acciones para mantener y mejorar la prestación del servicio dentro de las cuales están el mantenimiento preventivo y correctivo en su infraestructura de distribución, instalación de puntos remotos de monitoreo de caudales y presiones, conformación de la red de distribución en circuitos, reposición de tuberías y los empalmes respectivos para su puesta en funcionamiento e instalación de dispositivos de control de presión y caudal, para disminuir los daños que se presentan por vejez de la tubería y por las sobrepresiones, además hace mención a varias obras ejecutadas encaminadas a mejorar la prestación del servicio.

Así las cosas, teniendo en cuenta las consideraciones de la empresa y una vez verificado el Contrato de Condiciones se observa en la Cláusula Décima Novena, frente a las suspensiones del servicio, lo siguiente:

“CLAUSULA DECIMA NOVENA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua del servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo I del presente contrato, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la

prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la Empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

PARAGRAFO : EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: *No constituirán falla en la prestación del servicio la suspensión que realice la Empresa para:*

- 1. - Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.*
- 2. - Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.*
- 3. - Hacer efectiva la suspensión o el corte del servicio motivado en el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario.*

Ahora bien, de acuerdo con lo señalado por la empresa y teniendo en cuenta lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, se tiene que las suspensiones generadas se dieron con ocasión a motivos de fuerza mayor, gestiones de mantenimiento y reparaciones realizadas por la prestadora, lo que no constituye una falla en la prestación del servicio.

Así mismo, se evidencia en el Anexo I frente a la continuidad lo siguiente:

“... . SERVICIO DE ACUEDUCTO:

- 1. Continuidad en la prestación del servicio: La empresa prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que se imposibiliten, o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En ningún caso el suministro del servicio podrá ser inferior a 4 horas cada 2 días....”*

En atención a lo indicado en el contrato de condiciones se observa que el servicio se debe prestar durante 24 horas, aspecto que confirma la empresa en su respuesta en la que manifiesta que en la actualidad se está prestando en condiciones normales, las 24 horas, salvo por los motivos de fuerza mayor expuestos en párrafos precedentes.

De conformidad con lo anterior y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, de acuerdo a los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, se concluye que frente a la prestación del servicio de acueducto, no resulta viable colegir que la empresa se encuentre incumpliendo normatividad sobre el particular y tampoco es posible evidenciar una afectación en la prestación del servicio.

No obstante, valga mencionar que esta Superintendencia se encuentra haciendo constante vigilancia y análisis de la información que allega la empresa periódicamente, relacionada con la prestación del servicio de acueducto, y en caso de encontrar alguna trasgresión a la

normatividad vigente por parte de esta entidad, adoptará las medidas de control a las que haya lugar, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Por otra parte, y considerando que esta Superintendencia desconoce su dirección o correo electrónico y ante la imposibilidad de informarle respecto del trámite realizado frente a su denuncia, se procede a publicar la presente comunicación en la página web de la entidad, para lo pertinente.

Así mismo, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa siempre y cuando las mismas sean competencia de esta Entidad, por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, desde luego respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste tanto a los usuarios como a la prestadora del servicio.

Por último, se reitera que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, continuará ejerciendo constante y rigurosamente, las funciones de inspección, vigilancia y control, frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO

Coordinadora Grupo de Atención Inmediata de Acueducto y Alcantarillado
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAA
Revisó y Aprobó: Olga Rocío Yanquen - Coordinadora GAIAA
Expediente Virtual: 2021426170100204E - 2021420351600007E