



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20184101526451**

Fecha: **23/11/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señora
AMPARO PACHÓN
Calle 10 No. 4 - 45 Barrio Centro
Silvania - Cundinamarca.

Asunto: Alcance Pronunciamiento Final 20184101038001 del 04 de julio de 2018. Asignado Grupo Reacción Inmediata el 25 de octubre de 2018. Solicitud anexo técnico intervención continuidad suministro agua por parte del prestador Empusilvania.

Radicado SSPD 20185290313722 del 11 de abril de 2018
Radicado SSPD 20184100595391 del 30 de abril de 2018
Radicado SSPD 20184101038001 del 04 de julio de 2018
Radicado SSPD 20184101351331 del 04 de julio de 2018
Radicado SSPD 20185290841822 del 06 de agosto de 2018
Radicado SSPD 20185291195492 del 17 de octubre de 2018

Copia queja inicial
Requerimiento Inicial
Pronunciamiento Final
Traslado Copia Acuagyr
Remisión CCU Copia Queja
Respuesta Empresa

Respetada señora Amparo:

Con el oficio radicado SSPD 20185290313722 del 11 de abril de 2018, ante esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), se recibió copia de solicitud de intervención con ocasión de los hechos presentados respecto a problemática sobre posible intermitencia en el suministro de agua para sectores del Municipio de Silvania Cundinamarca, formulada en los siguientes términos:

"(...) ... Revisando el contenido del Contrato de Condiciones Uniformes, no se logró evidenciar el anexo técnico por lo cual requerimos nos informe si en la zona objeto de la queja la prestación es sectorizada y por qué razón técnica en algunas zonas de prestación no es posible abastecer el suministro continuo de agua las 24 horas, tema que está aún pendiente de informar a la usuaria (...)"

Al respecto, en cumplimiento de las funciones de inspección, control y vigilancia conferidas por la Ley, la Superservicios, con escrito radicado SSPD20184101351331 del 04 de julio de 2018, requirió a la empresa prestadora para que se pronuncie en su calidad de Gerente de EMPUSILVANIA, sobre los hechos a que se refiere la Usuaría, lo anterior con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio.



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

Por su parte, la *EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.*, mediante oficio No. EMP-OFIC-253-2018-121 del 08 de octubre del 2018, radicados SSPD 20185290841822 del 06 de agosto de 2018 y 20185291195492 del 17 de octubre de 2018, manifestó lo siguiente:

"(...) La zona en cuestión ha tenido manejo regulado con limitación de presión desde que se realizó el urbanismo inicial, debido a que se encuentra a una altura prácticamente igual a la de la planta de tratamiento y no existe sistema de almacenamiento local para poder realizar bombeo.

Dentro de las obras de la primera fase del plan maestro de acueducto, planeado en 2015 y desarrollado en 2016 se contempló la construcción de un tanque de almacenamiento nuevo con una cota más alta, un sistema de bombeo nuevo para el llenado de este tanque y la reposición de los equipos de bombeo del sector "Molino Rojo", que comparte red matriz con el sector en mención.

Estas inversiones se logró llevar el fluido al sector "Alto de la Virgen" en condiciones adecuadas de presión y caudal, mas no de continuidad, debido a que, como lo muestra el informe técnico es imposible llevar el caudal requerido para bombeo al sector Molino Rojo y de distribución al sector Alto de la Virgen de manera simultánea, siendo el principal inconveniente el diámetro de la tubería matriz entre la planta de tratamiento de agua potable y la zona de distribución. La red de distribución comparte derecho de vía con la concesión VIA 40 Express (tercer carril Bogotá-Girardot), por lo que la reposición o cambio de la red matriz hace parte de una negociación que se está iniciando con la concesionaria.

Dentro del diseño del plan maestro de acueducto se contempló realizar una segunda fase, que incluye el diseño, construcción y puesta en marcha de una planta de tratamiento de agua potable adicional en una cota mucho más alta, lo que solucionaría los problemas de suministro para los sectores Alto de la Virgen y Molino Rojo.

De igual manera Empusilvania en su plan de obras de inversión regulado POIR del nuevo marco tarifario dejará planeadas las intervenciones necesarias para dar cumplimiento al estándar de continuidad establecido en la resolución 845 de 2018 en la progresividad establecida. (...)"

En primer lugar, nos permitimos informarle que la Ley 142 de 1994¹ al referirse al cumplimiento y la prestación del servicio, establece lo siguiente:

"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. (...)"

De otra parte, el Decreto No. 1077 de 2015², al referirse a las causales de suspensión de los servicios establece lo siguiente:

¹ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

² Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

"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.*

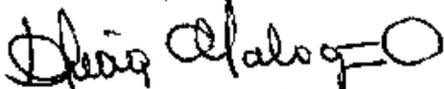
En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo informado por la empresa Empusilvania y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que la problemática a que hace referencia la solicitud de intervención de la usuaria está relacionada con la reubicación de la red matriz con los derechos de concesión vial para garantizar distribución del agua potable con presión de bombeo a los sectores Molino Rojo y Alto de la Virgen conectados al sistema de red de acueducto del prestador, es decir un caso fortuito y de fuerza mayor que fue atendido con oportunidad quedando superada la problemática del suministro una vez comprometidos los recursos del proyecto en el plan de ordenamiento territorial para la vigencia 2018.

Ahora bien, si bien esta Superintendencia tiene la facultad para investigar a las empresas cuando se determina la existencia de una falla en la prestación del servicio, también lo es que para que este evento ocurra, se deben cumplir los preceptos contenidos en las normas vigentes contenidas en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015.

Finalmente, debemos manifestarle que esta Superintendencia continuará haciendo seguimiento a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA EMPUSILVANIA S.A. 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 continuidad 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. 20185290313722 del 11 de abril de 2018.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Superintendencia Delegada para 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. 2018420351600236E