



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20184101622301**

Fecha: **21/12/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señora
GLADYS USECHE PERDOMO
Calle 9 A No. 19 A - 30
Girardot - Cundinamarca.

Asunto: Pronunciamiento Final Asignado Grupo Reacción Inmediata 07 de diciembre de 2018.
Copia queja inconveniente por continuidad suministro agua por parte del prestador Acuagyr.

Radicado SSPD 20185291242502 del 28 de octubre del 2018	Copia Queja
Radicado SSPD 20184101506051 del 15 de noviembre de 2018	Traslado Copia Acuagyr
Radicado SSPD 20185291409772 del 05 de diciembre de 2018	Respuesta Empresa

Respetada señora Gladys:

Con el oficio radicado SSPD 20185291242502 del 28 de octubre del 2018, ante esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), deficiencia en el suministro de agua por fallas eléctricas en la planta de distribución, que afecta la continuidad de abastecimiento para el predio ubicado en la dirección Calle 9 A No. 19 A - 30 Barrio Centenario en el Municipio de Girardot - Cundinamarca, formulada en los siguientes términos:

"(...) ... En octubre ACUAGYR ha presentado fallas eléctricas en la planta deja a Girardot sin servicio por 48 horas, el primero les hecho la culpa a las lluvias, desde ayer estamos nuevamente sin agua, no informan a sus clientes por la web aparece por redes sociales Noti 8 que es un daño eléctrico nuevamente esta empresa que tiene el costo del agua más alto del país, no ha invertido en mejorar su planta eléctrica para el tratamiento y si de servicio a los miles de apartamentos de Ricaurte. (...)"

Al respecto, en cumplimiento de las funciones de inspección, control y vigilancia conferidas por la Ley, la Superservicios, con escrito radicado SSPD 20184101506051 del 15 de noviembre de 2018, requirió a la empresa prestadora para que se pronuncie en su calidad de Gerente de ACUAGYR, 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.

Por su parte, la EMPRESA DE AGUAS DE GIRÁRDOT, RICAURTE Y LA REGIÓN S.A. E.S.P. ACUAGYR S.A. - E.S.P., mediante oficio No. GG-2018-0636 del 03 de diciembre del 2018, radicado SSPD 20185291409772 del 05 de diciembre de 2018, manifestó lo siguiente:

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



CO 14/5926

"(...) Aclaramos que en ningún momento la empresa ACUAGYR ha dejado a sus usuarios sin agua durante 48 horas. En ese sentido, la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P. presta el servicio de acueducto en forma continua, los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día, a sus usuarios en los municipios de Girardot, Ricaurte y la Vereda Pubenza, del municipio de Tocaima.

La Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP de la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P. se encuentra ubicada en el municipio de Ricaurte. Las instalaciones eléctricas de la PTAP de ACUAGYR S.A. E.S.P., se encuentran conectadas a una red eléctrica de 34.5 KV cuyo operador de red es la empresa Codensa E.S.P., hoy internamente la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P. transforma de 34.5 kv a 13.2 kv y finalmente a 440 voltios para sus equipos.

Teniendo en cuenta la topografía de Girardot y Ricaurte la empresa debe realizar bombeos de agua cruda a la PTAP y desde la misma se bombea agua tratada al sistema de distribución. Dichos bombeos funcionan con energía eléctrica.

Cuando se han presentado fallas en el suministro de energía eléctrica por parte de la empresa Codensa, hoy en él, se ha afectado la normal operación de la PTAP. Aclaro que cuando la PTAP no cuenta con el servicio de energía eléctrica, el servicio de acueducto se mantiene con el agua que está almacenada en los tanques de almacenamiento y distribución.

Si la suspensión de energía es prolongada, en la medida que el nivel de los tanques desciende, la presión va disminuyendo y pueden resultar afectados los usuarios ubicados en los puntos más extremos o más altos de la ciudad. Sin embargo, una vez se restablece el servicio de energía eléctrica en la PTAP, se normaliza la operación y la distribución de agua a los usuarios.

Consideramos importante destacar que la empresa Acuagyr mediante comunicaciones GT-2018-0718, GT-2018-1581 se ha quejado ante la empresa Codensa, por los cortes o suspensiones de servicio de energía eléctrica que han afectado la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Acuagyr.

En respuesta a nuestras solicitudes, la empresa Enel, antes CODENSA, informó mediante comunicación radicada bajo el No SANR-2018-004173 que ha iniciado un proceso de mantenimiento, modernización y construcción de circuitos eléctricos denominados Girardot4, Cabo Verde y Puerta Amarilla, entre la subestación "La Isla" y la entrada del municipio de Ricaurte.

Textualmente la comunicación dice "(...1... En términos generales podemos mencionar que esta intervención se realizará mediante una metodología enfocada en la reducción de afectación en cortes de energía, obteniendo avances significativos en ejecución, para lo cual se dispondrá de un recurso operativo de más de 100 personas, quienes desarrollarán estos trabajos en varios frentes durante el lapso de una sola semana, considerando la inminente llegada de la época decembrina y vacacional en el sector (...)". Anexamos copia de esta comunicación.

Cuando se han presentado novedades, corresponden a fallas en los circuitos eléctricos externos, operador de red CODENSA, que alimentan o suministran el servicio de energía eléctrica a la PTAP de ACUAGYR S.A. E.S.P. En estos eventos la PTAP de ACUAGYR S.A.

E.S.P. suspende sus procesos mientras se restablece el servicio de energía eléctrica, por parte del operador de red, es decir, por la empresa Codensa hoy (ENEL).

Aclaremos que, en esta eventualidad, el agua almacenada en los tanques de almacenamiento y distribución, se continúa distribuyendo por gravedad hacia los usuarios del servicio de acueducto. Es normal, que en la medida que desciende el nivel en los tanques, la presión en la red de acueducto va disminuyendo gradualmente y eventualmente va dejando sin servicio a los usuarios más alejados.

Para garantizar la ejecución de los trabajos en términos de tiempo, alcance y la seguridad de nuestros colaboradores y habitantes, se hace necesaria la interrupción del servicio en un horario que cubra entre las 4:00 am y las 5:00 pm aproximadamente, dentro de un cronograma sectorizado, que viene siendo socializado de manera presencial con cada uno de los predios que tendrán dicho corte del suministro. En el caso específico donde se encuentra la planta de Acuagyr, dichas maniobras se realizarán el día jueves 22 de noviembre en el mencionado horario, por lo que agradecemos su comprensión y valiosa colaboración tomando las medidas pertinentes.

Se anexa copia de la comunicación GT-2018-1512 del día 30 de octubre de 2018 a través de la cual la empresa Acuagyr, dio respuesta a la inquietud de la señora Gladys Useche. "Los actuales usuarios como los nuevos proyectos urbanísticos tienen garantizada la prestación del servicio de acueducto, gracias a las obras que se vienen adelantando desde hace varios años tanto en la ampliación de la capacidad de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, como en redes de distribución matrices, tanto en el municipio de Girardot como de Ricaurte. (...)"

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:

"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.*

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

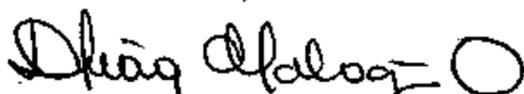
En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo informado por la Empresa Acuagyr y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que la problemática a que hace referencia la queja de la usuaria está relacionada con la ampliación de la carga eléctrica por parte de Codensa para distribución del agua potable a las veredas conectadas 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 para el sector Municipio de Girardot una vez realizada la gestión ante el prestador de energía en el año 2017 y 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 AGUAS DE GIRÁRDOT, RICAURTE Y LA REGIÓN S.A. E.S.P. ACUAGYR S.A. - E.S.P., con el fin de que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la misma, se presenten 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. 20185291242502 del 28 de octubre del 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. 2018420351600025E