



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100132681

Fecha: 06/03/2019

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá D.C

Señor

JOSÉ ANTONIO GONZÁLEZ ESCOBAR Y OTROS USUARIOS  
COMUNIDAD DE CHACUA-SIBATE –CUNDINAMARCA  
Calle 2 Este No. 2 – 37 VEREDA CHACUA  
SIBATE – CUNDINAMARCA.

Asunto: Radicado SSPD 20188100366452 del 29 de noviembre de 2018. Copia Petición.  
Radicado SSPD 20184101614821 del 09 de diciembre del 2018 Requerimiento ESP.  
Radicado SSPD 20184101614771 del 19 de diciembre de 2018. Remisión Información.  
Radicado SSPD 20195290027082 del 15 de enero de 2019 Respuesta ESP. Asignada  
en reparto el 20/02/2019.

Respetado Señor González:

Mediante el radicado SSPD 20188100366452 del 29 de noviembre de 2018, se recibe en traslado efectuado por parte de CRA, la alerta ciudadana presentada por varios peticionarios, respecto de presuntas anomalías en la prestación del servicio y en la calidad de agua que se suministra a la comunidad de las veredas CABRERA –Soacha y San Eugenio, se indica que la denuncia refiere:

*“Solicitamos su colaboración para poner fin a todos los abusos a los que nos somete el señor representante legal JUAN MANUEL PUERTO E ya que le hace los reajustes que él quiere amenazándonos que nos corta el servicio de agua si o cancelamos todo lo que él cobra por un servicio que fue otorgado para consumo humano al igual él lo tiene para consumo y lo que es más grave no es agua apta para el consumo humano, haciendo contrato con otras veredas cercanas a nuestra vereda, como es Cabrera(sic) Soacha y vereda San(sic) Eugenio, que bien es cierto que se debe cobrar para pagar a un fontanero quien es el que realiza instalaciones de agua potable, agua no potable y reparación de tubería filtraciones(...).”*

Mediante los radicado SSPD 20184101614821 del 09 de diciembre del 2018, esta entidad procede a requerir al prestador del servicio a fin de que se pronuncie sobre los hechos denunciados y de una solución a la misma.

El prestador mediante radicado SSPD 20195290027082 del 15 de enero de 2019, remite copia de la respuesta que emite a la usuaria y un informe a esta entidad indicando:

*“Con respecto a los requerimientos solicitados le puedo decir:*



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](mailto: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](http://www.superservicios.gov.co)

1. *La facturación se realiza mensualmente, se envía una programación o cronograma con las fechas de la toma de lecturas, la facturación, la entrega de las facturas, el recaudo y la fecha límite de pago (anexo copia)*

*Igualmente le comento que prestamos el servicio en los municipios de Sibaté y Socacha donde se maneja solo estrado 2 o bajo, anexo copia de la facturación de tres suscriptores de los meses de julio, septiembre y diciembre de 2018 por Sibaté y Soacha.*

2. *Anexo copia de los análisis de agua efectuados en el año 2018.*
3. *Este acueducto tiene aproximadamente unos 45 años y hasta el año 2010 es que se ha iniciado con la legalización y tratamiento del agua, en la red de aducción por pasar la tubería por los predios de algunos finqueros se les permitió inicialmente tomar el agua sin tratar como es el caso de la vereda San Eugenio, en las veredas de Chacua Soacha, Chacua Sibaté y barrio García mediante la red de distribución se presta el servicio con agua tratada.*
4. *Contamos con un acueducto que cuenta con redes antiguas (aproximadamente 45 años) y esto ocasiona algunos inconvenientes, contamos con una bitácora donde tenemos los trabajos realizados sectorizados por cuadras y cuando se presentan daños se aísla el sector o la cuadra afectada y se realiza el trabajo tratando de afectar la menos cantidad posible de suscriptores.*
5. *Con respecto al señor JOSE ANTONIO GONZALEZ ESCOBAR, no hay registro de ninguna solicitud, inconformidad radicada en la oficina, una vez consultada nuestra base de datos de los suscriptores no hay registro del señor GONZALEZ ESCOBAR, por lo tanto(sic) no existe respuesta.*
6. *Usted podrá evidenciar que las facturas remitidas pertenecen a la familia Fonseca y familiares que por lo general firman derechos de petición sin radicarlos en la oficina, estas personas deben hasta 8 periodos de facturación y no permite realizar la suspensión del servicio, por lo tanto ellos siguen contando con el servicio se le ha requerido que se acerquen a la oficina a hacer algún convenio de pago pero se niegan a hacer el pago respectivo de la deuda, ya que ellos quieren que se les cobre una cuota mensual de seis mil pesos (\$6.000) como se cobraba hace muchos años, anexo copia de los requerimientos...".*

Visto el anterior pronunciamiento remitido por la empresa, esta coordinación aprecia que el prestador respecto de los puntos 1, 3 y 4 no da respuesta de fondo a los requerimientos efectuados, razón por la cual se REQUIERE por segunda vez al prestador mediante radicado SSPD 20194100132681 del 6 de marzo de 2019, para que dé respuesta de fondo a los cuestionamientos indicando con claridad:

- Informar cual metodología tarifaria se está aplicando para el cobro del servicio.
- Informar cuáles son las condiciones normales de prestación, horas al día en el municipio y de ser el caso, indicar las acciones de contingencia adoptadas para informar a la comunidad afectada.
- Enviar bitácora donde se aprecien las suspensiones del servicio de acueducto en lo corrido de 2018 en el lugar objeto de denuncia, que hubieren afectado el suministro del servicio

de agua potable en forma continua, detallando y explicando en cada una de ellas las causas técnicas que generaron la falta de continuidad del servicio, qué lo motivó y su duración.

- Informar la clase de servicio que oferta en el sector objeto de la denuncia remitiendo copia del contrato de condiciones uniformes.

En cuanto a los controles de calidad de agua remitidos por el prestador se aprecia que gran parte de ellos arroja un IRCA no adecuado, razón por la cual se Insta al prestador a cumplir con los estándares de calidad dispuestos en su contrato de condiciones uniformes – anexo técnico y lo establecido en Decreto 1575 de 2007.

De otra parte, se llama la atención al usuario para recordar que toda reclamación referente a temas de prestación del servicio o facturación deben ser efectuadas ante el prestador, de conformidad como lo señala la ley 142 de 1994 artículo 153, 154 y 155.

Igualmente se recuerda al usuario que tanto la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Así las cosas, la falta de medición por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas en que lo indica el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, y una vez atendidas los aspectos que se requieren al prestador y que son motivo de su solicitud, este despacho dará por atendida y tramitadas la alerta por usted interpuesta.

Finalmente 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,



**LIANA MALAGÓN OVIEDO.**

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata.

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Proyectó: Mery Castro Suárez – P.E. Grupo de Reacción Inmediata.  
Revisó y aprobó Liana Malagón Oviedo-Grupo de Reacción inmediata  
Expediente No. 2018460351601787E.