



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20194100200521**

Fecha: **08/04/2019**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 6

Bogotá D.C.

Señora
ALEXANDRA RICO CANO
Carrera 46 A No. 110 - 51 Interior 107
Barrio Andalucía La Francia
Medellín - Antioquia.

Asunto: Pronunciamiento Final Radicado SSPD No. 20195290093832 del 05 de febrero de 2019
Asignado Grupo Reacción Inmediata 25 de febrero 2019. Queja por la falta de continuidad del
servicio de acueducto.

Antecedentes:

Radicado SSPD 20195290004982 del 04 de enero de 2019	Denuncia
Radicado SSPD 20194100018561 del 22 de enero de 2019	Requerimiento Empresa
Radicado SSPD 20194100024861 del 22 de enero de 2019	Respuesta usuaria
Radicado SSPD 20195290093832 del 05 de febrero de 2019	Respuesta EPM

Respetada señora Alexandra:

Con el oficio radicado SSPD 20195290004982 del 04 de enero de 2019, remitido a esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), denunciando posibles fallas por la mala calidad en la prestación del servicio público de acueducto que se presentan en el sector del Barrio Andalucía La Francia de Medellín - Antioquia, que genera malestar e inconformidad a la afectada, formulada en los siguientes términos:

"(...) Buenas tardes el pasado 28 de noviembre radique una queja ante EPM con el siguiente radicado 20180120237514 el cual hacía referencia a la suspensión del servicio de agua potable en mi lugar de residencia pues ya en varias ocasiones he llamado solicitando de que se me avise previamente la suspensión del agua por manteniendo anteriormente en las llamadas ellos me manifestaban que debía actualizar los datos para poderme avisar de dicha suspensión haciéndome referencia a que cuando sea por daño se les salía de las manos y pues es entendible eso, realice la actualización de los datos en varias llamadas que realice a la línea telefónica de EPM pero aun así no se me avisa dicha suspensión; tengo entendido q es un derecho como usuario del servicio a ser informado de dicha suspensión de hecho algunas personas del sector si son notificados, la respuesta que EPM me da es la siguiente " lo que establece la norma NTC 1500-Código Colombiano de Fontanería, que define en su capítulo 6 para el tema específico de reserva de agua potable lo siguiente: 6.6 Tanques de Reserva de Agua Potable 6.6.1 Toda edificación debe disponer de tanques de reserva de agua potable. 6.6.2 El volumen útil del tanque

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



de reserva debe garantizar por lo menos el abastecimiento de agua para un día de servicio. 6.6.3... (...)."

Al respecto, en cumplimiento de las funciones de inspección, control y vigilancia conferidas por la Ley, la Superservicios, con escrito radicado SSPD 20194100018561 del 22 de enero de 2019, requirió a la empresa prestadora para que se pronuncie en su calidad de Gerente de Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P. sobre los hechos a que se refiere la usuaria, 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, *EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN - E.P.M. E.S.P.*, mediante oficio No. CA.1032 Rad. 20190130013371 del 05 de febrero de 2019, radicado SSPD 20195290093832 del 05 de febrero de 2019, manifestó lo siguiente:

"(...) Empresas Públicas de Medellín E.S.P., nos permitimos aportar la información solicitada con relación a la queja por la supuesta discontinuidad del servicio de acueducto, interpuesta por la señora Alexandra Rico, Carrera 46 A # 110 - 51 interior 107 barrio La Francia. A continuación, se citan los enunciados con la respuesta:

- Discontinuidad en la prestación del servicio de acueducto.

Efectivamente se confirma en campo que en horas de máximo consumo la usuaria presenta discontinuidad del servicio de acueducto. Se realizó un estudio de presiones en el predio entre los días 21 al 28 de enero de 2019. En el registro se observa como la lectura de presión está por fuera del límite normativo en los horarios de máximo consumo.

- Falta de información a la usuaria sobre las suspensiones del servicio de acueducto.

La situación mencionada por la denunciante no puede clasificarse explícitamente como una interrupción intencional o voluntaria del servicio de acueducto dado que no está relacionada con ningún trabajo programado en las redes del sector. Las investigaciones realizadas presumen que las interrupciones del servicio se deben a movimientos realizados en las válvulas de la red, durante la ejecución de los trabajos de reposición de redes, que ha ocasionado una insuficiencia hidráulica en el sector.

- Informar el estado actual de prestación del servicio de acueducto en la zona, indicando los horarios y la continuidad del servicio.

	- 2018												Total 2018	
Etiquetas de fila	Y Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
POPULAR		99,933%	99,958%	99,833%	99,833%	99,900%	99,957%	99,959%	99,979%	99,971%	99,863%	99,949%	99,942%	99,933%

Como se evidencia en el anterior cuadro, para el circuito Popular al cual pertenece la dirección de la usuaria Alexandra Rico, se tiene un indicador de continuidad del 99.93%, la prestación del servicio es continua desde el tanque de almacenamiento, excepto cuando se presentan eventos de daños en la red, ejecución de proyectos de reposición de redes o por la ejecución de mantenimientos, que se requiera la interrupción del servicio de acueducto.

- Informar el estado de las redes de acueducto y los mantenimientos correctivos y preventivos efectuados.

Con respecto al estado de las redes de acueducto éstas se encuentran operativas, dentro del proyecto de reposición de redes que se está ejecutando se tiene proyectado el cambio de las redes que ya cumplieron su vida útil, como lo demuestra el siguiente cuadro:

Empresa	EPM	
Efectividad, Efectividad	SI	
Nombre Servicio	AGUA POTABLE	
Tipo Orden	Principal	
Fecha Fin.Tiempo	Semestre2	
Municipio	MEDELLÍN	
CA	1054	
Estado OT	Cerrada	

Trabajo	Cantidad Efectuada
• Búsqueda sistemática de fugas	200,00
• Construcción de cajas de válvula	26,00
• Control estanqueidad en circuitos	15,00
• Control estanqueidad en subcircuitos	86,00
• Investigación de elemento o red	74,00
• Mantenimiento de cajas de ERP	2,00
• Reaico de caja de válvula	84,00
• Reaico de hidrante	121,00
• Reparación de Hidrante	240,00
• Reparación de Válvula	38,00
• Reparación de VRO y accesorios	96,00
• Reparación en red	573,00
• Revisión y ajuste de ERP	16,00
• Taponada de red	1,00

El suministro al sector está programado con una continuidad del 100% desde el tanque de almacenamiento, excepto para la programación de reparación de daños, ejecución en redes o mantenimientos.

Es importante mencionar que no todas estas interrupciones afectaron la vivienda de la señora Alexandra Rico, ubicada en la Carrera 46A # 110-51 int.107. También es importante aclarar que igualmente la dirección mencionada, viene presentando intermitencias del servicio debido a condiciones de insuficiencia hidráulica en el sector, luego de unas intervenciones realizadas en las redes de acueducto, situación que se está revisando en campo, para identificar qué movimiento de infraestructura puede estar generando dicha insuficiencia.

- Informar las gestiones realizadas por la empresa de conformidad con el plan de contingencia cargado en el SUI de esta entidad vigencia 2017 a 2018, para solucionar la problemática.

Con el propósito de identificar la causa que está ocasionando la insuficiencia hidráulica en la residencia de la señora Alexandra Rico, la cual implica que en algunas horas del día se le presenta intermitencia en la prestación del servicio de acueducto, se están realizando análisis en el modelo hidráulico que contiene las redes del sector e igualmente se están realizando análisis en campo. tales como revisión de válvulas, recorridos de redes, revisión de válvulas reguladoras, entre otras.

Con estos análisis esperamos evidenciar que movimiento en la infraestructura se ha realizado durante la ejecución del Proyecto de reposición de redes, que ha afectado la continuidad del servicio en el sector y proceder luego con la corrección en campo de las falencias que se están presentando actualmente.

- Remitir los avisos de prensa y página web, mediante los cuales se da a conocer a la población afectada las suspensiones efectuadas.

La situación mencionada por el denunciante no puede clasificarse explícitamente como una interrupción intencional o voluntaria del servicio de acueducto. Las interrupciones del servicio se clasifican en programadas y no programadas. Las interrupciones programadas del servicio que se realizan regularmente corresponden a intervenciones sobre la infraestructura que buscan mejorar, optimizar, reponer, reparar daños y cumplir disposiciones legales, para este tipo de interrupciones EPM tiene procedimientos establecidos para dar aviso oportuno a los clientes afectados.

Para las interrupciones que deben realizarse de forma no programada, no es posible generar un aviso previo: en estos casos EPM dispone los recursos necesarios para superar este tipo de situaciones en el menor tiempo posible. y dependiendo del impacto del evento. se implementan las estrategias establecidas para abastecer de agua potable a los clientes afectados. como lo son: flexibilidades del sistema de acueducto, distribución de agua en carro tanques propios y/o contratados. tanques móviles (bidones). bolsas de agua de 5 litros. entre otras medidas.

- Indicar las razones técnicas por las cuales se presenta discontinuidad del servicio en la zona descrita y las acciones realizadas por la empresa.

Le informamos que en el sector se está en proceso de identificación de una posible problemática hidráulica del circuito Popular, que se debe posiblemente a la ejecución del proyecto de modernización de redes secundarias en el sector, el cual busca mejorar las condiciones de prestación del servicio de acueducto. Dentro las actividades de validación requeridas tendientes a diagnosticar y dar solución a este problema; se tiene previsto la revisión de válvulas y la toma de algunos registros puntuales de presión. igualmente se tienen previstas otras actividades complementarias para el diagnóstico de la situación, y definir la infraestructura que se debe intervenir para solucionar los inconvenientes que se presentan actualmente en el sector.

- Informe de visita y registro fotográfico mediante los cuales se pueda evidencia que la empresa ha implementado las acciones necesarias para evitar inconvenientes en el suministro del servicio de agua potable en el municipio y la zona.

El día 31 de enero se realizaron recorridos de revisión de la red de acueducto y de las válvulas que abastecen el sector afectado. Luego de realizar movimientos en la red de acueducto se tomaron presiones de servicio a la vivienda de la usuaria afectada y se evidencio que para ese momento ya contaba con la presión requerida para la continuidad y normalización del servicio de acueducto(...)"

La empresa presentó los siguientes anexos: i) Informe Gerencia donde se determinan las actuaciones a la situación reclamada, ii) Anexo registro fotográfico, iii) Informe técnico proyecto optimización redes, iv) Registro suspensiones.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo informado por Empresas Públicas de Medellín EPM y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que la problemática denunciada y referida a posibles daños en red de acueducto está relacionada con un daño localizado en la red por obsolescencia de la tubería en el sector reportado, cuyas obras de reparación, reposición y mantenimiento correctivo se encuentran en ejecución por el prestador como lo establece la normatividad vigente y por su parte el contratista viene adelantando.

Las acciones adelantadas por Empresas Públicas de Medellín - EPM E.S.P., se encontraron orientadas a verificar la situación presentada en el sector con ocasión a unos posibles daños y fugas, para lo cual fue activado el plan de optimización del sistema de acueducto para garantizar el restablecimiento del servicio y así atender a la comunidad de acuerdo con las condiciones del contrato de condiciones suscrito y los criterios normativos vigentes.

Además, una vez analizada la documentación y teniendo en cuenta lo informado por Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P., acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia considera que la problemática denunciada referida a suspensión del servicio y no informar a la usuaria, la empresa prestadora, evidencia que debido a un caso de fuerza mayor se han presentado varios incidentes en la función de operación en la redes, y que debido a alto consumo las presiones en algunos sectores hay bajas, circunstancias que fueron superadas con oportunidad y sin ninguna afectación posterior.

Sin embargo, a *EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN EPM E.S.P.*, le asiste la obligación de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios para que la situación no se vuelva a presentar, como lo señala el artículo 28 la Ley 142 de 1994, el cual prevé que: *"las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes matrices y locales, cuyos costos serán a cargo de ellas"*. En el caso de que este sea uno de los motivos que genere la inadecuada prestación del servicio.

Y de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 y 22 del Decreto 302 de 2000. Artículo 2.3.1.3.2.4.19. del Decreto 1077 del mayo 26 de 2015, que a su tenor literal dispone referente a al mantenimiento y sobre las causales de suspensión de los servicios sobre redes lo siguiente:

"Mantenimiento de las redes públicas: La entidad prestadora de los servicios públicos está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado.

Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma."

"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 conclusión, es claro que el mantenimiento, reparación o reposición de las acometidas, medidores y redes internas, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad de los suscriptores o usuarios. En cambio, el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad del prestador de servicios públicos.

Además, con el fin de acoger las recomendaciones sugeridas por el prestador de normalizar las conexiones irregulares a las acometidas, medidores, redes internas, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, como también instalar tanques de reserva para abastecimiento como responsabilidad de usuarios y para que la empresa desarrolle los mantenimientos preventivos a las redes y a proyectos de reposición del sistema de redes.

Adicional, se invita a los usuarios del sector reportado, a acoger y atender las recomendaciones sugeridas por el prestador de normalizar las actividades uso racional del servicio, con el fin de que la empresa pueda continuar con la prestación a partir del sistema con el que cuenta, como fuera informado a la comunidad.

Así mismo, el Parágrafo Primero del Artículo 79 de la norma mencionada en el párrafo anterior, establece "... el Superintendente no podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya", disposición de corte restrictivo que guarda coherencia con las funciones propias de policía administrativa que le encomienda la constitución, por tanto, los únicos contratos cuyo cumplimiento corresponde vigilar a esta Superintendencia son los de servicios que se suscriben entre la empresa y el usuario.

Finalmente, debemos manifestarle que esta Superintendencia continuará haciendo seguimiento a la *EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN*, con el fin de que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la misma, se presten a la población con criterios de calidad, continuidad y eficiencia, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

Con fundamento en las consideraciones mencionadas, esta Coordinación da por atendida en forma parcial la petición radicada SSPD 20195290004982 del 04 de enero de 2019. Aclarando que esta Superintendencia continúa con la vigilancia permanente al prestador y en caso que encuentre alguna contravención a las normas, tomará las medidas administrativas a que haya lugar en el ámbito de nuestras competencias y funciones legales establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,


LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata
Superintendencia Delegada de 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 

Expediente No. 2019420351600047E