



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194101150551

Fecha: 20/12/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor
JOSÉ NATIBEL ARIAS BRAVO

Asunto: Radicado SSPD 20198500131632 del 7 de octubre de 2019; derecho de petición presentado ante la Superservicios por la deficiente prestación del servicio público domiciliario de acueducto por parte de EMPOALBÁN E.S.P.

Radicado SSPD 20194100932391 del 29 de octubre de 2019; respuesta parcial de la Superservicios al derecho de petición.

Radicado SSPD 20194100932401 del 29 de octubre de 2019; requerimiento de la Superservicios a EMPOALBÁN E.S.P.

Radicado SSPD 20195291315772 del 19 de noviembre de 2019; respuesta de EMPOALBÁN E.S.P., al requerimiento SSPD 20194100932401 del 29 de octubre de 2019.

Respetado señor Arias:

En atención al derecho de petición identificado con el radicado SSPD 20198500131632 del 7 de octubre de 2019, que fue interpuesto por usted ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) por la presunta deficiencia en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ALBÁN, EMPOALBÁN E.S.P., el Grupo interno de Trabajo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, le informa lo siguiente:

Mediante el oficio SSPD 20194100932401 del 29 de octubre de 2019, esta Coordinación requirió a la empresa EMPOALBÁN E.S.P., para que, informara sobre el estado actual de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en la vereda San Luis El Papal del municipio de Albán, Nariño, en especial en lo relativo a la continuidad en el suministro del servicio.

En respuesta al radicado antes señalado, la empresa EMPOALBÁN E.S.P., remitió a esta Superintendencia la comunicación SSPD 20195291315772 del 19 de noviembre de 2019, a través de la cual se pronuncie frente a los requerimientos realizados en el oficio, y en la que presentó un informe que se cita a continuación:

"(...) En primer lugar quiero manifestarles a ustedes que una vez se tiene conocimiento de esta queja, de mi parte como administrador de esta Empresa, realizó una investigación con el personal que labora como fontanero en el sector de san Luis, quienes después de realizarles una serie de preguntas

manifiestan, "Que en el sector San Luis no se ha presentado problema alguno con el suministro de agua, manifiestan que las presiones que hay en la actualidad en el sector son buenas, y revelan que el quejoso en el predio donde se suministra el servicio de acueducto, instalo y/o manipulo las redes de la acometida, sin autorización de la Empresa, donde ha instalado artesanalmente tres llaves de paso en la acometida de su vivienda, motivos estos que conllevan a no tener por parte de los funcionarios de la Empresa un manejo adecuado del suministro de agua.

Por otra parte informan que debido a la gran presión que tiene en la actualidad en el sector, y a las instalaciones irregulares que ha realizado el quejoso, permite que el agua llegue con mucha presión y esto hace que una de las llaves que tiene dentro de su predio se vaya cerrando progresivamente hasta disminuir la cantidad de agua y presión que se entrega a esta vivienda, aclarando que en los predios vecinos no se presenta este problema solamente el problema es en el predio del señor: JOSÉ NATIBEL ARIAS BRAVO.

Otra situación que se presenta en este predio, es que son usuarios muy conflictivos no solamente tienen inconvenientes con EMPOALBÁN E.S.P., sino con CEDENAR, donde manifiestas (sic) habitantes del sector y los mismos funcionarios de la Empresa que administro, que se han presentado varios problemas con este usuario, y sus familiares quienes siempre es con amenazas de demandar a los funcionarios, las personas que habitan esta vivienda son agresivos motivos estos que no permiten realizarles una revisión detallada para poderles brindar una solución al problema.

En el suministro de Agua que la Empresa entrega a esta vereda no ha tenido problema alguno, el servicio siempre ha sido continuo durante los periodos habilitados por la Empresa, que en la actualidad para ese sector es de seis (6) de la mañana hasta las seis (6) de la tarde, diariamente, toda vez que por las malas prácticas de uso irracional del agua en épocas de sequía muchos usuarios utilizan este servicio para realizar el riego a sus parcelas agrícolas, motivos estos que llevan a no prestar un servicio adecuado a todos los usuarios del Municipio de Albán (N), aclarando que un 80% de la población que tiene el servicio de acueducto en la actualidad no tiene micro medición motivos que conllevan a un desgaste innecesario de este liquido vital; finalmente ponemos de presente que el sector no tenemos problema alguno con ningún usuario del sector San Luis única y exclusivamente el problema es con el señor JOSÉ NATIBEL ARIAS BRAVO.

Finalmente y como es de conocimiento de toda la comunidad de la Zona Norte del Departamento de Nariño, en los meses de Mayo hasta Octubre es una época de sequía, donde es estos tiempos el flujo de agua que llega a los tanques de abastecimiento se mira reducido en grandes cantidades del preciado líquido, motivos estos que, a pesar de existir escasez de este preciado líquido no se lo interrumpió, adicionalmente a ello me permito ponerle en conocimiento que desde el mes de Noviembre de 2018, se están adelantando trabajos del cambio total del hecho filtrante de la planta firme que existe en el corregimiento del Guarangal Municipio de Albán (N), trabajos que los está desarrollando en la actualidad la actual administración Municipal en Cabeza de la Doctora: YOLANDA GÓMEZ GÓMEZ, motivos estos, que no permiten entregar la misma cantidad de agua potable que se venía entregando en tiempos pasados a nuestros usuarios, por cuanto los materiales que se emplean para estas obras deben ser debidamente lavados y tratados con agua potable, razón por la cual se escaceo el preciado líquido que abastece nuestros tanques de almacenamiento, estas son las razones de la escases del suministro de agua, pero todo con el fin de brindarles un mejor servicio a futuro.

Por otra parte me permito informarle a usted, que el crecimiento de la población es cada día mayor, cada vez son más los usuarios que requieren el servicio de acueducto, y en la actualidad existen varias veredas del Municipio que tienen el servicio, por ende ha incrementado considerablemente el número de usuarios que les presta el servicio EMPOALBÁN E.S.P., motivos estos que no permiten la entrega de la cantidad de agua necesaria para brindar un mejor servicio.

A pesar de tener en nuestro municipio una buena cantidad de este líquido preciado, obliga a reiterar nuevamente una llamada a la moderación de consumo por parte de la población en el Municipio de Albán (N), ya que sin la colaboración de la comunidad, resultarían insuficientes las campañas que en

la actualidad la Empresa está desarrollando, con miras a darle un mejor uso al preciado líquido, y de esta manera evitar el gran desperdicio de agua. (...)."

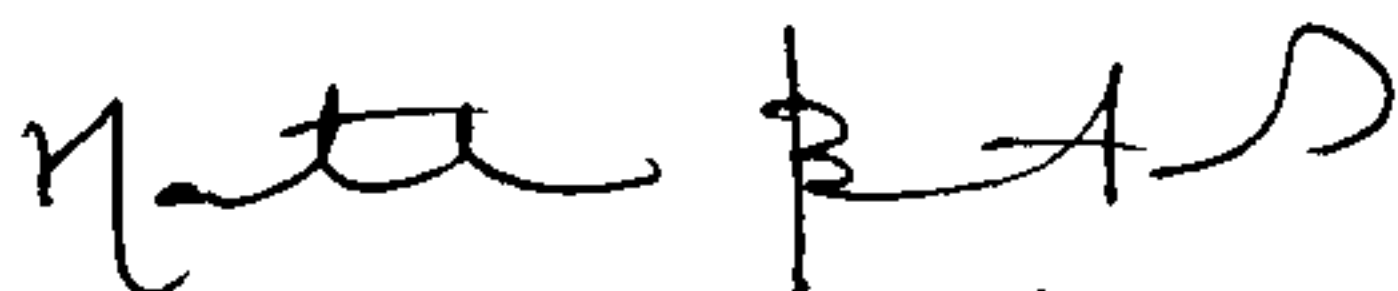
En el informe citado, la empresa EMPOALBÁN E.S.P. señala reiteradamente que, el problema de las *interrupciones* del servicio público domiciliario de acueducto o el de la baja presión del agua, se presentan exclusivamente en su vivienda, pues en los demás domicilios de la vereda San Luis no se han ocasionado problemas con el suministro de agua o las presiones del líquido. Asimismo, el prestador advierte que, el suministro de agua potable en la vereda San Luis se presta todos los días, desde las 6 de la mañana hasta las 6 de la tarde, pues los vecinos del lugar hacen un mal uso del servicio y utilizan el agua para regar sus cultivos, situación que ha llevado a la empresa a tomar la decisión de suministrar el servicio en el horario señalado. Por último, la empresa señaló que, la administración municipal, está ejecutando unas obras en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) del municipio de Albán, situación que ha provocado una reducción en la cantidad de agua que es suministrada por la persona prestadora a los usuarios.

Igualmente, le informamos que, de conformidad con el inciso tercero del artículo 141 de la Ley 142 de 1994¹, el incumplimiento grave del contrato de servicios públicos por parte del usuario permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, caso que se presenta cuando los usuarios realizan acometidas fraudulentas como se detalla a continuación: "(...) *La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas (...)*".

Por tanto, lo invitamos a hacer un buen uso del servicio público domiciliario de acueducto y a cumplir las obligaciones establecidas tanto en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), como en el régimen general de servicios públicos domiciliarios contenido en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que regulan la materia.

De esta manera, en virtud de lo anterior, el Grupo Interno de Trabajo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, da por atendido y tramitado el radicado SSPD 20198500131632 del 7 de octubre de 2019, no sin antes manifestarle que, esta Entidad, continuará ejerciendo acciones de vigilancia sobre la empresa EMPOALBÁN E.S.P., para asegurar que los servicios que se prestan por esta empresa sean suministrados bajo criterios de calidad y eficiencia, por lo cual, de encontrar alguna trasgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de los funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



NATALIA BERNATE SUÁREZ

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Pablo Hernández Ramírez – Contratista GITRIAG

Revisó: Dora Araque Torres – Profesional Especializada GITRIAG

Aprobó: Natalia Bernate Suárez – Coordinadora GITRIAG

Expediente Virtual: 2019410170100862E

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