



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20204260026541**

Fecha: **19/11/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 6

Bogotá, D.C.

Señor:
ISMAEL ENRIQUE RIVERO

Asunto: Radicado SSPD No.20208400159932. Fecha: 26/10/2020. PQR. Denuncia de la señora Ludy Aparicio Becerra y firmantes ante CORPICURE. Por deficiente calidad y continuidad del agua potable e incremento en las tarifas y cobro sin medidor, entre otros aspectos destacables.

Respetada señora:

Mediante oficio registrado con el radicado del asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió petición de la señora LUDY APARICIO BECERRA y firmantes ante CORPICURE, por deficiencia en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, en cuanto a la continuidad y calidad del servicio, así como el incremento y alto costo de las tarifas, del texto de la queja extraemos lo siguiente:

“(...) En representación de los residentes-propietarios de la vereda San Carlos del municipio de Curití Santander y contando con la aprobación de la Junta de Acción Comunal y los abajo firmantes nos permitimos darle a conocer el grave problema que tiene esta comunidad respecto a la falta de agua para consumo humano, por cuanto el acueducto CORPORACION DE ACUEDUCTOS COMUNITARIOS LOS PINOS DE CURITI "CORPICURE", ubicado en la vereda las Vueltas del cual somos usuarios cuyo representante legal es el señor ISMAEL ENRIQUE RIVERO T, con c.c. #5.621.888 de Curití, desde hace ya más de 6 años, tiempo

durante el cual ha manejado de manera muy irregular el suministro de agua para nuestra vereda, incurriendo en innumerables anomalías, entre ellas las siguientes:

- Cobro de tarifa fija, todos los meses sin prestar un servicio regular, ya que el agua llega muy eventualmente y actualmente desde Enero de 2020 no se nos ha vuelto a suministrar ni una gota, con las consecuencias que esta situación ha traído a la comunidad por cuanto hemos tenido que comprarla a carro tanques o si no sacarla de pocetas o aljibes, sin ninguna garantía de potabilidad, poniendo en riesgo la salud de los habitantes de la vereda y más grave esta situación en periodo de Pandemia con el lavado frecuente de manos y utensilios sin contar con este precioso líquido para evitar la contaminación.

- Elije a su conveniencia las personas a las que desea prestarles el servicio. (No sabemos si priman intereses políticos, económicos, sociales, relacionales o de que índole), por cuanto el agua la suministra preferiblemente a las veredas vecinas al acueducto.

Exige la instalación de medidores sin que nunca pasen a tomar la lectura.

- No controlan el desperdicio ni atienden los requerimientos por daños.

-Cita a reuniones y no asiste y cuando lo hace promete soluciones que nunca cumple.

Se opone a que otros acueductos del sector, que disponen del fluido y que nos ofrecen regalarnos sus sobrantes, nos los provean, exigiendo un cobro por el uso de los ductos que se supone son de la comunidad. (Dicha tubería la aportó en su momento la gobernación de Santander y la mano de obra la aportó la comunidad.)

-Vende puntos de agua (derecho de usufructo del acueducto a nuevos residentes indiscriminadamente a pesar de que dice que no dispone de agua para los que ya hemos adquirido los derechos desde mucho tiempo atrás, además no se sabe con qué criterios se fija el precio del punto y los aumenta sin la aprobación de del estamento que los debe aprobar según lo estipula el reglamento.

-Tampoco se conocen informes financieros donde estén relacionados los ingresos por venta de puntos y la utilización de esos dineros, solo se limita a presentar informe financiero de los dineros ingresados por la prestación del servicio.

-Nunca nos cita a Asambleas. (No conocemos los informes anuales y no sabemos cómo se reelige en el cargo).

-Según los estatutos del acueducto se deben hacer una asamblea ordinaria todos los años en los tres primeros meses para rendir informes tanto de gestión como financieros, pero hace más de tres años no cita a Asamblea, ni mucho menos entrega informes.

-No hay cumplimiento cabal de los estatutos, que después de mucho tiempo de estárselos solicitando, nos entregó muy recientemente.

La mayoría de estas anomalías han sido puestas en conocimiento de las autoridades municipales, una y otra vez, en diversas oportunidades y en diversas formas; (alcaldía, personería, comité de riesgos etc.). Sin que a la fecha se hayan adoptado los procedimientos requeridos para ponerle fin a estos abusos.

Dadas las circunstancias antes mencionadas, nos permitimos solicitarles, con todo respeto, se sirvan intervenir a fin de resolver lo antes posible esta grave situación que ha generado múltiples perjuicios para esta comunidad, que reclama una pronta y efectiva solución, ya que sin agua el ser humano no puede vivir, además que es un derecho fundamental y que hemos pagado el derecho (compra de punto) y las pocas veces que suministra el agua se cancela el consumo. (...)."- (sic).

Por lo anterior, valga traer a colación lo establecido en los artículos 28 y 136 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

“(...) Artículo 28. las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes matrices y locales, cuyos costos serán a cargo de ellas. (...)”.

“(...) Artículo 136. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. (...)”.

De igual forma, el artículo 2.3.1.3.2.4.19. del Decreto 1077 de 2015, señala 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. (...)”.

De otra parte y no obstante lo anterior, consideramos necesario hacer algunas precisiones normativas aplicables a los instrumentos para medir los consumos del servicio de agua potable, así:

Visto lo anterior, y en virtud de lo establecido en el párrafo primero, del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, esta Entidad, a través de esta Dirección, requiere lo siguiente:

1. Qué acciones ha adelantado para la atención de la problemática presentada, de acuerdo a los aspectos enunciados por la quejosa.
2. Remita copia de la respuesta otorgada a la peticionaria, según lo informado por esta en su queja

Seguidamente, nos permitimos darle traslado del escrito presentado por la usuaria, para su estudio y pronunciamiento, considerando que, es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, motivo por el cual, podrá aportar el material probatorio que a bien considere, a efecto de verificar las acciones adelantadas por la empresa, tendiente a subsanar la problemática planteada, como complemento a lo requerido anteriormente, debe presentar un informe referido a los siguientes aspectos:

En cuanto a la continuidad:

1. Informar el estado actual de prestación del servicio de acueducto en el sector aludido en la queja (continuidad).
2. Informar las razones por las cuales el servicio de agua potable no se está prestando con los criterios de continuidad establecidos en las normas vigentes.
3. Informar el número de usuarios afectados por la discontinuidad del servicio de agua potable en el mencionado sector.

4. Remitir las pruebas que den fe que la empresa informa a los usuarios sobre los eventos de suspensión del servicio, y en caso contrario, informar las razones que conllevaron a omitir tal obligación.
5. Remitir la programación de suministro del servicio de agua potable a la población de la vereda San Carlos señalado en la queja, anexando la bitácora en donde se registren las suspensiones correspondientes de lo corrido del año en curso, indicando los días, las horas y lo que motivó la suspensión
6. Informar las medidas de contingencia implementadas por la empresa para el suministro del servicio de agua potable en los eventos de suspensión del mismo.
7. De la misma manera señale los proyectos que tiene a corto, mediano y largo plazo para mejorar el índice de continuidad del agua. Y lo que tienen proyectados con la administración municipal del municipio.

Respecto a la facturación del servicio:

1. Informar, cómo se realiza el cobro del servicio, si realizan facturación por lectura del medidor o los motivos por los cuales efectúan facturación por promedio.
2. Qué metodología se encuentran aplicando. Allegue el estudio de costos y tarifas, el acta de aprobación de las mismas y la socialización.
3. Si en el último año, han aumentado las tarifas en el servicio de acueducto.
4. En caso afirmativo explicar las razones por las que se ha incrementado las tarifas, en que servicios y componentes, porcentajes y el sustento normativo para ello.
5. Informar las circunstancias que ocasionaron el incremento en las tarifas aplicadas a los servicios públicos prestados y anexar los soportes de aprobación de las tarifas dentro del marco normativo y la socialización a los usuarios.
6. Allegar una estadística comparativa del incremento de las tarifas en el último año.
7. Informar el motivo por el cual presuntamente se presenta incremento de los valores en el servicio público domiciliario de agua potable a los usuarios como lo refiere en la queja.
8. Informar si los presuntos incrementos en las facturas están asociados al consumo o a la variación en las tarifas.
9. Informar las medidas adoptadas por la empresa para corregir y subsanar tal situación.
10. Remitir una muestra de tres (3) facturas del último periodo de facturación de cada estrato o uso expedidas para usuarios del sector de la queja.
11. Indicar si es cierto que no hubo prestación del servicio desde el mes de enero para los usuarios de la queja, qué se cobró entonces dentro de la factura y a qué se debe el valor facturado.
12. Señalar con cuántos suscriptores cuenta, allegar el catastro de usuarios, asimismo que el caudal para cuántos suscriptores está proyectado.
13. Señale cuál fue el Índice de Agua No Contabilizada – IANC para el año 2019 y 2020. Además, si cuenta un programa de reducción de pérdidas y las acciones que ha ejercido para la reducción de las mismas en la vereda que presta el servicio.
14. Adicionalmente, se requiere que el prestador remita el cálculo del IPUF de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 del 2019 (Indicador Único Sectorial).

La anterior información, deberá allegarla a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes, al recibo de la presente comunicación, a esta Coordinación, ubicada en la ciudad de Bogotá

(Carrera 18 No. 84-35 Piso 4º) o al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co. Al emitir su respuesta, favor incluir como referencia los datos de identificación de este documento, que son citados en el asunto de la presente comunicación, a saber: Radicado SSPD No. 20208400159932.

Asimismo, se establece que la CORPORACION DE ACUEDUCTOS COMUNITARIOS LOS PINOS DE CURITÍ, no se encuentra registrada en RUPS.

Por lo anterior le recordamos que, esta SSPD en ejercicio de sus funciones reglamentó a través de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018¹, la inscripción, actualización y cancelación de las empresas prestadoras de los servicios públicos en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), la cual señala:

“ARTÍCULO TERCERO. - INSCRIPCIÓN. *Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994, deben informar el inicio de sus actividades a la Superservicios, para lo cual procederán a registrar su inscripción en el RUPS, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de inicio de las actividades de prestación del servicio público, en el sitio dispuesto para el efecto por la Entidad, en la página web del SUI, www.sui.gov.co.*

Es importante aclarar que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, pueden prestar los servicios públicos domiciliarios:

1. *Las empresas de servicios públicos.*
2. *Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos.*
3. *Los municipios cuando asumen en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos, conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994.*
4. *Las organizaciones autorizadas conforme a la ley 142 de 1994 para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas (asociaciones de usuarios, juntas de acción comunal, juntas administradoras, cooperativas, pre cooperativas).*
5. *Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición previstos en la ley 142 de 1994.*
6. *Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse la ley 142 de 1994, estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en el parágrafo del artículo 17.*

Por lo anterior se solicita proceda a la inscripción en el RUPS.

De otra parte, también se copia esta comunicación al municipio de CURITÍ, para establecer de acuerdo al artículo 5 de la Ley 142 de 1994 cómo se ha garantizado la prestación del servicio en la vereda San Carlos si hay habitantes que desde el mes de enero no reciben el servicio de acuerdo a lo señalado por la peticionaria, máxime en estos tiempos de Pandemia. Igualmente, cuáles son los proyectos para la zona de corto, mediano y largo plazo para garantizar la prestación del servicio con eficiencia a los habitantes del lugar.

¹ “Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores - RUPS para su inscripción, actualización y cancelación”

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata de Acueducto y Alcantarillado
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

C.C.: Sr. ANGEL MIGUEL TRIANA SANCHEZ. ALCALDE MUNICIPAL.
Correo electrónico: contactenos@curiti-santander.gov.co

Anexo: Radicado SSPD 20208400159932.
Proyecto: Álvaro E Sosa Z. Prof. Esp. Grupo de Reacción Inmediata de Acueducto y Alcantarillado
Exp. Virtual 2020420351600582E - 2020426170100446E