



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20214260002341**

Fecha: **10/02/2021**

GD-F-007 V.13

Página 1 de 7

Bogotá, D.C.

Señora:
MARIA CECILIA TORRES y otros

Asunto: Radicado SSPD No. 20215290210372. Fecha: 08/02/2021. RESPUESTA ALCALDÍA DE ALVARADO TOLIMA.
Radicado SSPD No. 20204260029891. Fecha. 29/12/2020. RESPUESTA A PETICIÓN.
Radicado SSPD No. 20204260029881. Fecha: 29/12/2020. REQUERIMIENTO A E.S.P.
Radicado SSPD No. 20205292608852. Fecha: 17/12/2020. PQR por calidad del agua y tarifas elevadas.

Respetada señora:

Mediante el radicado del asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió respuesta del MUNICIPIO DE ALVARADO -OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE ALVARADO TOLIMA - OSEPAL., por la petición formulada por usted, asociado a la denuncia, por deficiencia en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y elevadas tarifas en los servicios de acueducto y alcantarillado.

En este contexto, tomando en consideración que, la problemática expuesta se asocia directamente con la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, así como partiendo del hecho que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; este ente de vigilancia y control mediante radicado SSPD No.

Este documento esta suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018.

Resolución No. SSPD 20201000009635 del 19/03/2020. "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20181000120415 del 25/09/2018".

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

CO 14/5926

www.superservicios.gov.co



20204260029881. Fecha:29/12/2020. Requirió a la E.S.P., con el propósito que brinde solución de fondo a la problemática.

Al respecto, resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso, que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

En ese sentido, el prestador del servicio, mediante el oficio como se describe en asunto, dio respuesta a nuestro requerimiento informando que:

“(...) 1. En lo referente a las acciones adelantadas para la atención de la problemática presentada,

de acuerdo a los aspectos enunciados por los quejosos: finalizando el mes de Diciembre de 2020

ninguno de los quejosos que firmaron la petición ante la Superintendencia de Servicios Públicos se acercaron ante esta oficina de Servicios Públicos a colocar un P.Q.R.(Se anexa formato implementado en esta Oficina)

2. Remita Copia de la respuesta otorgada a la peticionaria: Al respecto no se anexan copias del oficio porque no se instauró ninguna clase de Petición, Queja, Reclamo; ante esta dependencia.

3. Respecto a la calidad del agua:

Realizar visita al sector objeto de la presente queja, con personal calificado que determine las causas de la problemática denunciada: Para subsanar; se realizarán de manera prioritaria los siguientes programas y proyectos:

- Tener un eficiente Stock de inventario de Hidroxicloruro de aluminio, Sulfato de aluminio Tipo B, Hipoclorito de sodio, Cloro granulado al 70% y reactivos.*
- Capacitación al personal operativo de la planta de Tratamiento de Agua Potable en competencias laborales según lo establecido en la (Resolución 1076 de 2006 y 1570 de 2004)*
- Adquisición de Equipo de Laboratorio requeridos con el fin de brindar a la población agua tratada de buena calidad: Resolución 2115 de 2007; Artículo 18...”.*

La E.S.P., le afirma a esta Coordinación, las medidas y acciones tendientes a ejecutar para dar solución de fondo a la situación presentada, las cuales consisten en:

“(...) Tener un eficiente Stock de inventario de Hidroxicloruro de aluminio, Sulfato de aluminio Tipo B, Hipoclorito de sodio, Cloro granulado al 70% y reactivos.

- Contrato y/o convenio para la capacitación del personal operativo de la planta de Tratamiento de Agua Potable.*
- Adquisición de Equipo de Laboratorio Resolución 2115 de 2007; Artículo 18.*
- Contratar un profesional en la Planta de Tratamiento preferiblemente un Ingeniero Químico. (...).”.*

Sin embargo, en las acciones pendientes por realizar la E.S.P., se compromete con esta entidad a informar, lo siguiente.

“...5. Cargar al SUI, el Acta de Concertación de puntos de muestreo suscrita con la autoridad de salud correspondiente. Está en trámite la contratación de la persona que se encargará de ese proceso.

6. Cargar SUI, copia del Acta de recibo a satisfacción de los puntos de muestreo suscrita. Con la Secretaria de Salud Departamental del Tolima. Está en trámite la contratación de la persona que se encargará de ese proceso.

7. Remitir copia de los resultados de análisis de calidad del agua realizados por la respectiva autoridad de salud durante el año 2020. (Se anexan análisis) ...”.

En cuanto hace referencia a la tarifa aplicada, nos aseguran que:

“... 1. Si en el último año, han aumentado las tarifas en el servicio de acueducto y alcantarillado en su municipio: Al respecto me permito informar que en el último año no se han incrementado las tarifas.

2. No es un hecho cierto que se haya incrementado las tarifas, en ninguno de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

3. No es un hecho cierto el incremento de las tarifas del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

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. No es un hecho cierto.

5. En el año inmediatamente anterior no se realizaron mantenimientos preventivos a las redes de acueducto y alcantarillado ya que el brote de la enfermedad por COVID 19, nos impidió realizarlo. Pero hubo unos pequeños daños a nivel de acueducto y alcantarillado que sí se corrigieron.

6. Se programará una reunión con los peticionarios a fin de explicarles la tarifa que se viene cobrando desde el año 2008, para lo cual una vez se realice se enviará acta...”.

Como se mencionó anteriormente se solicitó a la Secretaria de Planeación e infraestructura se ejecuten dichos programas y proyectos.

Respecto a las tarifas se anexa copia de las diferentes tarifas con su respectivo valor para Cada estrato. (1,2,3) ...”.

Así las cosas, de conformidad con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, se concluye que la respuesta ofrecida por la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE ALVARADO TOLIMA – OSEPAL, presenta durante varios meses, los resultados del análisis de calidad de agua, efectuado por la Secretaria de Salud adscrita a la Gobernación del Tolima, un nivel de RIESGO ALTO, razón por la cual, se trasladará al Grupo de Pequeños Prestadores, el informe presentado, con el fin de que este grupo, ejerza las acciones de inspección, control y vigilancia conforme lo ordena la Ley 142/94.

Así mismo, debemos precisar que la Resolución 2115 de 2007, de los Ministerios de Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, clasifica el Nivel de riesgo del agua de la siguiente manera:

“Artículo 15. Clasificación del nivel de riesgo. Teniendo en cuenta los resultados del IRCA mensual, se define la siguiente clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el

consumo humano por la persona prestadora y se señalan las acciones que debe realizar la autoridad sanitaria competente:

Clasificación IRCA (%)	Nivel de riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1-80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1-35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1-14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0-5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia

Fuente: Resolución 2115 de 2007

De acuerdo con lo anterior, se deduce que para que el agua sea “Sin Riesgo”, es decir “Apta para Consumo Humano”, los análisis realizados por la autoridad de salud correspondiente deben arrojar un resultado del IRCA <5%.

No obstante, lo anterior, por considerar de especial importancia, es pertinente y necesario hacer mención a lo establecido en el Decreto No. 1077 de 2015, que establece: “ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad derivada modificaciones realizadas en ella, (...).

ARTICULO 2.3.1.3.2.4.19. Mantenimiento de 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. (...).”

Lo anterior resulta concordante con lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 antes mencionado, que establece lo siguiente: “ARTÍCULO 10°.- **RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.** Todo usuario es responsable de mantener en condiciones sanitarias adecuadas las instalaciones de distribución y almacenamiento de agua para consumo humano a nivel intradomiciliario, para lo cual, se tendrán en cuenta, además, los siguientes aspectos:

1. *Lavar y desinfectar sus tanques de almacenamiento y redes, como mínimo cada seis (6) meses.*
2. *Mantener en adecuadas condiciones de operación la acometida y las redes internas domiciliarias para preservar la calidad del agua suministrada y de esta manera, ayudar a evitar problemas de salud pública. (...)*

De los textos normativos transcritos parcialmente, se colige que, si bien las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto están en la obligación de realizar el mantenimiento de las redes públicas, también es de tener en cuenta que los usuarios deben propender por mantener en buen estado de funcionamiento las redes internas o domiciliarias del inmueble que ocupe, de tal manera que puedan hacer uso del servicio en condiciones de calidad y eficiencia, evitando así la contaminación del agua; además, se debe recordar que la responsabilidad de la empresa prestadora es cumplir con las condiciones técnicas de prestación del servicio hasta el punto de entrega o derivación que alimenta la acometida domiciliaria del predio, y de ahí en adelante, las competencias y responsabilidades para mantener en buen estado las instalaciones internas, están en cabeza del suscriptor o usuario.

Esta Coordinación, encuentra que, la empresa no ha atendido el requerimiento del peticionario, de acuerdo a la exposición de acciones, como son; no ha mejorado la calidad del agua, y aunque no han reajustado las tarifas de los servicios públicos, desde el año 2008, no es óbice para que la prestación del servicio este por fuera de los rangos permitidos, como se desprende en la respuesta de la E.S.P.

Ahora en cuanto a los excesos en los cobros de las tarifas, es de indicar que la empresa afirmó que la misma no han sido ajustada, teniéndose que los usuarios no allegaron documentación que pruebe la afirmación, sin embargo, la empresa allega facturas en la cual se evidencia que no ha habido incremento en la tarifa, pero en la cual se establece que los usuarios tienen deudas anteriores y que los consumos de acuerdo al histórico se ha incrementado, en consecuencia como dichos hechos encierran el tema de facturación, los usuarios deben verificar la factura y proceder a realizar el procedimiento de reclamación ante la empresa si no están de acuerdo con el cobro, así:

En el caso de existir inconformidad con la factura expedida por la prestadora del servicio, el suscriptor o usuario tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora, habida consideración que tal circunstancia puede darse por varias aspectos, como por ejemplo: i) aplicación de un nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016¹; iv) desviación significativa; v) aumento del consumo; vi) error de lectura; vii) error al aplicar la tarifa, viii) ajuste por IPC; y viii) deuda acumulada, causal que en todo caso debe ser investigada por la prestadora del servicio, en primera instancia, para que luego sí intervenga esta Superintendencia.

En tal sentido, respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la empresa, consideramos pertinente se tenga en cuenta que en cuanto a la atención a los suscriptores y/o usuarios, de manera particular, por parte de las empresas prestadoras, la Ley 142 de 1994 estableció, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa. Es así como el artículo 152 reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos el

¹ Por la cual se modifica el rango de consumo básico

derecho de los usuarios a presentar ante la empresa prestadora peticiones, quejas y recursos relativos al mismo, cuando la informalidad esté relacionada con las causales establecidas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 (negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación), siempre y cuando las facturas no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos. En igual sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 definió el recurso en sede de la empresa como un acto del suscriptor o usuario para obligar a aquella a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

En contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición, el cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso de apelación es procedente solamente como subsidiario del recurso de reposición.

En este sentido se tiene que en el evento de existir inconformidad por parte de un usuario del servicio público, de carácter particular, por las causales antes mencionadas, se debe hacer uso del procedimiento de reclamación establecido en las normas vigentes, esto es acudir en primer lugar a la entidad prestadora del respectivo servicio (elevando una petición, queja o reclamo) y, una vez obtenga la respuesta, puede presentar **el recurso de reposición y en subsidio de apelación en el mismo escrito** (ante la prestadora del servicio) para que este último sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia, siempre y cuando este se haya interpuestos con las formalidades previstas en la ley, ya que sólo así esta Entidad se pronunciará de fondo sobre las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

En consecuencia, para el caso concreto de las reclamaciones presentadas por los usuarios que versen sobre las causales señaladas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esta Entidad única y exclusivamente puede abocar conocimiento de los actos proferidos por la empresa prestadora que tengan relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, en el trámite del recurso de apelación cuando el mismo es legal y oportunamente instaurado como subsidiario del recurso de reposición; trámite que en todo caso es de exclusiva competencia de las Direcciones Territoriales de esta Entidad, conforme con lo establecido en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”, que para el caso concreto del municipio de Alvarado – Tolima, corresponde a la Dirección Territorial Centro de esta Superintendencia, ubicada en esa misma ciudad.

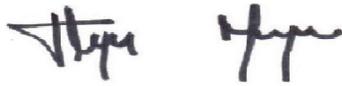
Sin embargo, si como resultado de las acciones adelantadas por esta entidad de vigilancia y control en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, esta Superintendencia adelanta las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen la ejecución de un proceso de investigación, y de encontrarse probada alguna violación a la ley, la Superservicios impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso enmarcándose en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

En consecuencia, debemos concluir que, en el evento de existir inconformidad, de manera particular, por el valor cobrado vía factura o por los conceptos incluidos en la misma, lo indicado es que el usuario que se sienta afectado presente ante la empresa prestadora una petición,

queja o reclamo, de conformidad con las formalidades señaladas en las normas vigentes, ya que solo así esta Superintendencia se podrá pronunciar de fondo vía recurso de Apelación.

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 municipio de Alvarado, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

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.

Anexo: Radicado SSPD No. 0215290210372
Proyecto: Álvaro E Sosa Z. Prof. Esp. Grupo de Reacción Inmediata de Acueducto y Alcantarillado
Exp. Virtual 2020420351601039E- 2021420351601098E - 2020426170100510E