



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **2021426004611**

Fecha: **15/03/2021**

GD-F-007 V.14  
Bogotá, D.C.

Página 1 de 5

Señores  
EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES

Asunto: Radicado SSPD 20215290243342 del 11 de febrero de 2021. Derecho de Petición. Denuncia Pública.

Respetados señores:

Mediante la comunicación con el radicado enunciado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento del escrito enviado a esta Entidad por el señor PEDRO CABRAL, a través del cual instaura “*DENUNCIA PÚBLICA*”, en contra de algunos funcionarios públicos del municipio de Mercaderes, Cauca, haciendo referencia a la minería ilegal, desvío del Río San Bingo, desvío del Río Hato Viejo, este último que surte al acueducto de Mercaderes, Cauca.

En lo que es de competencia de esta Superintendencia, como es la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, entre otras cosas, el peticionario manifiesta lo siguiente: “... *quien permitió también a los mineros ilegales el desvío del Río Hato Viejo que surte el acueducto de Mercaderes Cauca y que hoy tiene sin agua potable a todo un municipio, ... El gerente de EMPOMER en reunión virtual con los concejales de Mercaderes Cauca, confesó que la causa del desvío del Río Hato Viejo que surte el acueducto del municipio se debe a la minería ilegal ... que omitieron y engañaron a todo un municipio con la mentira de que cada vez que llueve se rompe el tubo de la bocatoma y que las abrazaderas son difíciles de conseguir y en tiempo de verano la disculpa es que el río bajó su caudal, también ... la poca agua que baja cada ocho o diez días por el acueducto está envenenada ... contiene toda clase de químicos ...*”. (sic).

De la lectura y contextualización del contenido de la comunicación allegada a esta Superintendencia, se puede inferir que el quejoso se está refiriendo a que presuntamente se están presentando afectaciones a la prestación del servicio de agua potable a los usuarios del municipio de Mercaderes, Cauca, en los tópicos de continuidad del servicio y calidad del agua, por la desviación de la fuente hídrica que abastece al sistema de

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018 y No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

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)

CO 14/5926



CO 14/5926



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20214260004611**

Fecha: **15/03/2021**

GD-F-007 V.14

Página 2 de 5

acueducto del municipio, trayendo graves consecuencias en la continuidad del servicio; además, se informa que el agua que se suministra a la población, presuntamente estaría siendo afectada por la presencia de químicos dañinos para la salud.

Al respecto, atentamente nos permitimos requerir a la EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P. - EMPOMER E.S.P., para que se pronuncie sobre los hechos relatados por el peticionario, para lo cual la prestadora del servicio debe presentar a esta Entidad un informe en donde se describa el estado actual de la prestación del servicio de acueducto en los diferentes sectores del municipio de Mercaderes, Cauca, teniendo en cuenta los tópicos sobre los cuales versa esta solicitud, los cuales se describen más adelante.

Además, se solicita que el informe requerido debe versar sobre el análisis de la situación denunciada, concretamente sobre la continuidad del servicio de agua potable suministrada a la población del municipio, así como sobre la calidad del agua, para lo cual nos permitimos traer a colación el enunciado del artículo 136 de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>, que al referirse al Concepto de falla en la prestación del servicio, establece que: *“La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos(...). El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio (...).”* Como complemento, debe presentar un informe referido a los siguientes aspectos:

- Informar el estado actual de la prestación del servicio de acueducto a los habitantes de los diferentes sectores del municipio de Mercaderes, (continuidad).
- Informar las razones por las cuales la fuente de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio presuntamente está siendo afectada.
- Si la respuesta al anterior ítem es positiva, informar las causas que están originando las presuntas afectaciones relacionadas con el abastecimiento de agua.
- Informar las medidas adoptadas o previstas por la empresa o por la administración municipal orientadas a mitigar o eliminar la afectación en el sistema de acueducto y dar solución a la problemática denunciada, de tal manera que en todo momento se garantice la prestación del servicio de acueducto de buena calidad a todos los habitantes de ese municipio.

<sup>1</sup> Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018 y No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

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)

CO 14/5926



CO 14/5926



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **2021426004611**

Fecha: **15/03/2021**

GD-F-007 V.14

Página 3 de 5

- Informar las medidas de contingencia implementadas por la empresa para el suministro del servicio de agua a los habitantes del municipio en los eventos de suspensión de este.
- Informar las razones por las cuales presuntamente se ha estado afectando la calidad del agua suministrada a la población atendida.
- Remitir copia de las actas de concertación y recibo a satisfacción de los puntos de muestreo suscritas con la autoridad de salud correspondiente.
- Remitir los resultados de los análisis de vigilancia de la calidad del agua realizados por la autoridad de salud competente durante el segundo semestre del año 2020 y lo corrido del año en curso.
- Remitir los resultados de los análisis de control de la calidad del agua realizados por la empresa durante el segundo semestre de año 2020 y lo corrido del año en curso.
  - Informar las medidas de contingencia implementadas para garantizar la calidad del agua suministrada a los usuarios.
  - Informar si la empresa cuenta con un plan de acción para mejorar las características del agua, y en caso afirmativo, remitir el documento correspondiente.

Ahora bien, teniendo en cuenta la coyuntura de salubridad que está afrontando el país, en donde el agua es uno de los insumos indispensable para asegurar la salud de la población, nos permitimos solicitarle que la empresa que usted representa, de manera inmediata, adopte las medidas a que haya lugar, orientadas a garantizar el suministro del servicio de manera continua y sin interrupciones, en general a todos los usuarios atendidos.

Es de aclarar que el pronunciamiento de la empresa debe versar sobre cada uno de los hechos denunciados y de los requeridos expresamente, además ser claro y de fondo, advirtiendo que una vez vencido el término establecido por esta Superintendencia, se procederá a verificar en el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad (Orfeo) que la Empresa haya dado respuesta y en caso de negativa se procederá con las acciones administrativas a que haya lugar, de conformidad con las competencias que le confiere a esta Superintendencia la Ley 1955 de 2019<sup>2</sup>, que establece lo siguiente: *“Artículo 15. Funciones de la Superintendencia. Modifíquese el numeral 8 y adiciónense los numerales 34, 35 y 36 al artículo 79 de la Ley 142 de 1994, así:*

<sup>2</sup> Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018 y No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

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)

CO 14/5926



CO 14/5926



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20214260004611**

Fecha: **15/03/2021**

GD-F-007 V.14

Página 4 de 5

*8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia.*

*34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones. (...)."*

Además, tenga en cuenta que, con base en la respuesta y las pruebas allegadas, así como de las que recopile esta Superintendencia se determinará la procedencia de acciones de control, si a ello hubiera lugar, en el marco de las funciones y competencias que le confiere la Constitución y la Ley.

En consecuencia, lo antes requerido, debe estar radicado a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la presente comunicación, en la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, ubicado en la ciudad de Bogotá (Carrera 18 No. 84-35 Piso 4º), o al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Al emitir su respuesta, citar el número del radicado que se detalla en el asunto de este documento a saber: radicado SSPD 20215290243342 del 11 de febrero de 2021.

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

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRIAG

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018 y No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

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)

CO 14/5926



CO 14/5926



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**El futuro  
es de todos**

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **2021426004611**

Fecha: **15/03/2021**

GD-F-007 V.14

Revisó y aprobó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GRIAG

Expediente Virtual No 2021420351600852E // 2021426170100110E

Página 5 de 5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018 y No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

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)

CO 14/5926



ISO 9001  
ISO 14001  
BUREAU VERITAS  
Certification  
CO 20.01937 Y CO 20.01938



CO 14/5926