

20214265437061

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20214265437061**

Fecha: **18-11-2021**

GD-F-007 V.16

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señor:

JORGE ENRIQUE SÁNCHEZ CERON

Asunto: Requerimiento al Radicado SSPD No. 20218503429042 del 8 de noviembre de 2021, Copia - Derecho de petición por presunta falla en la prestación del servicio de acueducto, (Calidad y Continuidad).

Respetado Señor Sánchez:

Mediante el escrito mencionado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió copia de queja anónima, presentada ante su representada, en la que se manifiesta inconformidad en la prestación del servicio de acueducto, por presuntas deficiencias en la continuidad y calidad. Al respecto se indica lo siguiente:

1. *"...Durante un tiempo indefinido, los más de cien usuarios que habitamos el sector denominado la Última Copa del Corregimiento de Guabitas, jurisdicción del Municipio de San Juan Bautista de Guacari, hemos venido padeciendo la interrupción del servicio de agua potable indispensable para la vida cotidiana de la comunidad lo que ha afectado los derechos fundamentales a la vida, dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad y mínimo vital de quienes habitamos el referido sector.*
2. *Durante un tiempo indefinido, los más de cien usuarios que habitamos el sector denominado la Última Copa del Corregimiento de Guabitas, jurisdicción del Municipio de San Juan Bautista de Guacari, hemos venido padeciendo la interrupción del servicio de agua potable indispensable para la vida cotidiana de la comunidad lo que ha afectado los derechos fundamentales a la vida, dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad y mínimo vital de quienes habitamos el referido sector...."*

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución N° 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020 "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20201000057315 del 09 de diciembre de 2020

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

En el contexto de la petición, se puede observar que la misma recae sobre el servicio de acueducto, 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 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 esta. (...)”.

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 Coordinación, requiere lo siguiente:

1. Relación y detalle de acciones que ha adelantado para la atención de la problemática presentada, de acuerdo con los aspectos enunciados por el peticionario y la respuesta dada al usuario.

Seguidamente, nos permitimos darle traslado del escrito presentado por el peticionario, 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 la continuidad:

2. Informar el estado actual de la prestación del servicio de acueducto en el sector la última Copa del corregimiento Guabitas Jurisdicción del municipio de San Juan Bautista de Guacarí. (indicadores de continuidad). En caso de no prestar el servicio de manera continua (24 hr/d) señalar la razón e indicar cuál es la obligación de la empresa en cuanto a la continuidad dentro del CCU, e 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 del sector 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 acciones adelantadas o previstas por la empresa orientadas a garantizar la prestación del servicio de agua potable con criterios de continuidad, calidad y eficiencia a todos los habitantes del mencionado sector.
7. Informar las medidas de contingencia implementadas por la empresa para el suministro del servicio de agua potable en los eventos de suspensión de este, allegando las evidencias correspondientes.

En cuanto a la calidad:

8. Informar el estado actual de la prestación del servicio de acueducto en el sector denominado la Última Copa del Corregimiento de Guabitas, jurisdicción del Municipio de San Juan Bautista de Guacarí.
9. Informar las razones por las cuales no ha presentado acciones para la mejora de la prestación del servicio de acueducto, con respecto a la calidad del mismo.
10. Informar que está ocasionando la turbiedad en el agua suministrada a los residentes del sector denominado la Última Copa del Corregimiento de Guabitas, jurisdicción del Municipio de San Juan Bautista de Guacarí.
11. Remitir los resultados de los análisis de control de la calidad del agua realizados por la empresa en los puntos concertados con la autoridad de salud.
12. Remitir, copia de los resultados de análisis de calidad del agua, realizados por la autoridad sanitaria, en el año 2021.
13. Informar si la empresa cuenta con un plan de acción para mejorar las características del agua, y en caso afirmativo, remitir el documento correspondiente.
14. Remitir copia de las actas de concertación y recibo a satisfacción de los puntos de muestreo suscritas con la autoridad de salud que corresponda.
15. Informar las medidas de contingencia implementadas para garantizar la calidad del agua suministrada a los usuarios.

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, advirtiéndole 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, 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:

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 hábiles siguientes a la presente comunicación, en el Grupo de Atención Inmediata de Acueducto y Alcantarillado, de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, 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 encabezado de la presente comunicación.

Por último, y considerando que la queja fue trasladada con una reserva de identidad del denunciante, y ante la imposibilidad de informar respecto del trámite realizado frente a la denuncia, se procede a publicar la presente comunicación en la página web de la entidad, para lo pertinente.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO
Coordinadora Grupo de Atención Inmediata de Acueducto y Alcantarillado
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Anexo: Copia del derecho de Petición radicado SSPD No. 20218503429042 del 8 de noviembre de 2021

C.C. Usuario Anónimo – Publicación en página Web

Proyectó: Alexandra Cárdenas Flórez – Funcionaria- GAIAA
Revisó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAA
Expediente Virtual: No 2021426351600001E - 2021420351600044E