



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100029871

Fecha: 24/01/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 6

Bogotá, D.C.

Señor
FRANCISCO ORTIZ TRUJILLO
Administrador
Conjunto Cerrado Camino Los Arrayanes
Calle 44 No. 1-35 MZ E Barrio La Floresta
Los Patios– Norte de Santander

Asunto: Radicado SSPD 20175290443832 del 13 de junio de 2017. Queja por prestación del servicio de acueducto – “CONJUNTO CERRADO CAMINO LOS ARRAYANES” del municipio de Los Patios, Norte de Santander.

Radicado SSPD 20174101694091 del 23 de noviembre de 2017. Requerimiento a AGUA DE LOS PATIOS E.S.P.

Radicado SSPD 201752901044342 del 04 de diciembre de 2017. Respuesta de AGUA DE LOS PATIOS E.S.P.

Respetado señor Ortiz:

Mediante el escrito con el radicado SSPD 20175290443832 del 13 de junio de 2017, del cual tuvo conocimiento esta Coordinación el día 07 de noviembre de 2017, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento de la queja por usted instaurada ante esta Entidad, relacionada con las deficiencias en la prestación del servicio de acueducto a las viviendas del “CONJUNTO CERRADO CAMINO LOS ARRAYANES” del municipio de Los Patios, Norte de Santander.

Al respecto, con el fin de dar el trámite apropiado a su inconformidad, nos permitimos informarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través del oficio SSPD 20174101694091 del 23 de noviembre de 2017, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia, requirió a la empresa AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos a que se refiere en su comunicación, así como sobre las acciones adelantadas o previstas para dar solución a la problemática por usted denunciada, y para que aporte el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta.

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.



Así las cosas, a través de la comunicación SSPD 201752901044342 del 04 de diciembre de 2017, AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P., atendió el requerimiento hecho por esta Superintendencia y al respecto, en primer lugar, informó lo siguiente: "... Sobre el particular, es necesario precisar, en primer lugar, que la Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante oficio SSPD No. 20178400161601 del 16 de junio de 2017, ... puso en conocimiento de la empresa la misma petición o queja presentada por el representante Legal del Conjunto Cerrado Camino Los Arrayanes ...". De igual manera, se ha evidenciado que a través de la comunicación SSPD 20178400161591 del 16 de junio de 2017, la Dirección Territorial Oriente de esta Superintendencia, profirió la respuesta preliminar a su petición.

Con relación a los aspectos sobre los cuales esta Superintendencia realizó el requerimiento respecto de los hechos por usted denunciados, entre otras cosas, la prestadora del servicio informó lo siguiente: "... El sistema de acueducto operado por Agua de los Patios S.A. E.S.P., atiende más de 12.500 habitantes, y en consecuencia, la empresa debe garantizar un presión mínima de suministro que quince metros columna de agua (15 m.c.a.), obligación que ha venido cumpliendo a cabalidad. Lo anterior teniendo en cuenta el seguimiento que realizó el área técnica de la empresa a la presión de suministro en la red de distribución que surte de agua al Conjunto Cerrado Camino Los Arrayanes, cuyos resultados se presentan a continuación:

PUNTO DE TOMA DE PRESIÓN	FECHA	PRESIÓN (m.c.a.)
VÁLVULA UBICADA EN EL SECTOR DEL HOGAR SANTA ROSA DE LIMA	12/06/2017	26 m.c.a. / 38 psi
VÁLVULA UBICADA EN EL SECTOR DEL HOGAR SANTA ROSA DE LIMA	14/06/2017	26 m.c.a. / 38 psi
VÁLVULA UBICADA EN EL SECTOR DEL HOGAR SANTA ROSA DE LIMA	20/06/2017	26 m.c.a. / 38 psi
VÁLVULA UBICADA EN EL SECTOR DEL HOGAR SANTA ROSA DE LIMA	23/06/2017	15 m.c.a. / 21 psi
VÁLVULA UBICADA EN EL SECTOR DEL HOGAR SANTA ROSA DE LIMA	27/06/2017	25 m.c.a. / 36 psi
VÁLVULA UBICADA EN EL SECTOR DEL HOGAR SANTA ROSA DE LIMA	28/06/2017	26 m.c.a. / 38 psi

Fuente: radicado SSPD 201752901044342

... la empresa viene prestando el servicio de acueducto con la debida continuidad al Conjunto Cerrado Camino Los Arrayanes, lo cual permite que los suscriptores y/o usuarios cuenten con la disponibilidad permanente del servicio ... se presentan a continuación los resultados de las inspecciones técnicas realizadas ...".

FECHA DE INSPECCIÓN	RESULTADOS
MAYO 17 DE 2017	SERVICIO PRESTADO NORMALMENTE, TANQUES DE ALMACENAMIENTO LLENOS
MAYO 24 DE 2017	SERVICIO PRESTADO NORMALMENTE, TANQUES DE ALMACENAMIENTO LLENOS
MAYO 27 DE 2017	SERVICIO PRESTADO NORMALMENTE, TANQUES DE ALMACENAMIENTO LLENOS
MAYO 30 DE 2017	SERVICIO PRESTADO NORMALMENTE, TANQUES DE ALMACENAMIENTO LLENOS

Fuente: radicado SSPD 201752901044342

Agrega la empresa en la respuesta al requerimiento: "... es claro que para prestar o suministrar los servicios de acueducto y alcantarillado a nuevos suscriptores o usuarios, es necesario que exista una infraestructura técnicamente construida con la suficiente capacidad y robustez para asumir las nuevas demandas, tanto de consumo de agua potable como de vertimiento de aguas residuales; sin perjuicio que los inmuebles para los cuales se solicita la prestación de tales servicios deben cumplir con los requisitos que establece el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto No. 1077 ...".

Seguidamente, Agua de Los Patios S.A. E.S.P. se refiere a lo establecido en las normas vigentes en relación con el deber de hacer entrega de las redes locales por parte de los urbanizadores y constructores al prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, para su operación y mantenimiento, y agrega: "... la construcción de redes locales para conectar inmuebles a los sistemas de acueducto o alcantarillado es responsabilidad de los urbanizadores o constructores ...".

afirmación que resulta concordante con lo establecido en las normas vigentes en la materia, particularmente lo señalado en el artículo 3º (Definiciones) del Decreto 3050 de 2013¹.

De otra parte, la prestadora del servicio informó: "... la ausencia de entrega oficial a la empresa o prestador de las redes locales o secundarias de acueducto o alcantarillado construidas por el urbanizador o constructor, supone que se trata de un activo operado por un particular, circunstancia ésta que conlleva serias implicaciones ... la empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado, desde ningún punto de vista es responsable de idoneidad técnica o de ingeniería de las redes locales y demás infraestructuras que construya un urbanizador o constructor, dado que la única obligación que le compete como prestadora es recibir las redes o infraestructura para su operación. Por lo tanto, cualquier deficiencia que presenten las redes locales o secundarias, o de la demás infraestructura que construya un urbanizador o constructor, es responsabilidad de este último.

El mantenimiento preventivo y correctivo de las redes domiciliarias o internas de acueducto no es responsabilidad de la entidad prestadora del servicio, pero esta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización y prestación del servicio ...

Para el caso concreto, cualquier deficiencia o falta de idoneidad técnica o de ingeniería que presente la instalación interna de acueducto del Conjunto Cerrado Camino Los Arrayanes P.H. o cualquier deficiencia o falta de idoneidad técnica o de ingeniería que presenten las redes locales o secundarias de acueducto del mismo conjunto, deberán ser puestas en conocimiento del urbanizador o constructor activando los mecanismos de solución directa de controversias, o acudiendo a las autoridades competentes. Lo anterior, por cuanto la empresa Agua de Los Partos S.A. E.S.P. únicamente le compete garantizar la prestación del servicio público de acueducto en condiciones de calidad y continuidad hasta el registro de corte general donde se encuentra instalado el macromedidor o medidor general".

Finalmente, la prestadora del servicio manifestó: "... la prestación del servicio de acueducto se viene realizando en las condiciones de calidad y continuidad que establece la normatividad vigente; y considerando que la idoneidad técnica y de ingeniería de la instalación interna y de las redes locales o secundarias del Conjunto Cerrado Camino Las Arrayanes P.H. es responsabilidad del urbanizador y/o constructor, dado que la responsabilidad de la empresa se contrae a las redes primarias o matrices".

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la problemática por usted denunciada, para lo cual se tendrá en cuenta lo establecido en las normas vigentes respecto de los hechos expuestos en su comunicación, así como la información allegada por la prestadora del servicio.

En primer lugar, de la lectura de la comunicación dirigida por usted a este ente de control y vigilancia, así como de los soportes allegados, y una vez contextualizado su contenido, hemos podido establecer que la problemática denunciada está asociada al presunto "incumplimiento de los diseños que fueron aprobados por la ESP al momento que se otorgó la disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado", situación que ha traído como consecuencia que las unidades residenciales presenten problemas en el suministro del servicio de agua potable, por las posibles improvisaciones del constructor al no acatar las especificaciones técnicas de las redes y demás elementos del sistema que provee el servicio a las viviendas del "CONJUNTO CERRADO

¹ Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios de públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

CAMINO LOS ARRAYANES". Además, se puede establecer que las redes secundarias o locales del Conjunto Cerrado Camino Los Arrayanes, presuntamente no han sido entregadas oficialmente a la prestadora del servicio para su administración, operación y mantenimiento.

De otra parte, de acuerdo con lo informado por la empresa Agua de Los Patios S.A. E.S.P., esta Superintendencia concluye que el servicio de acueducto en el sector del "CONJUNTO CERRADO CAMINO LOS ARRAYANES" del municipio de Los Patios, Norte de Santander, se viene prestando en condiciones normales de acuerdo con la capacidad técnica del sistema de acueducto operado por la empresa antes mencionada, luego los problemas de prestación pueden estar ocasionados a las posibles deficiencias de las redes locales o secundarias, así como de las instalaciones internas del proyecto que afecta las condiciones técnicas de suministro del servicio a las viviendas.

En tal sentido, y con el fin de dar una adecuada respuesta a sus inconformidades, consideramos necesario hacer algunas precisiones normativas que permitirán contextualizar las funciones y competencias de la Superservicios, así como la responsabilidad que recae en cabeza de los urbanizadores y constructores de proyectos de vivienda.

El Decreto No. 1077 de 2015², establece lo siguiente: *"ARTICULO 2.3.1.2.4. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización. ... En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras ...*

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios acueducto y alcantarillado. En estos casos el prestador del servicio deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura ..."

De lo anteriormente expuesto se colige lo siguiente: i) la construcción de las redes locales o secundarias de un proyecto de urbanización, está en cabeza del urbanizador o constructor; ii) las redes locales o secundarias deben ser entregadas al prestador del servicio para su administración, operación y mantenimiento; iii) las instalaciones internas o domiciliarias y demás elementos que conforman la infraestructura para la prestación del servicio al interior de la unidad residencial, está en cabeza de los urbanizadores y/o constructores; iii) cualquier deficiencia que se presente debe ser subsanada por los responsables de la construcción del proyecto.

De igual manera, la norma mencionada anteriormente señala: *"ARTICULO 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 los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

² Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

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

De acuerdo con lo expuesto en párrafos anteriores, debemos precisar que las empresas prestadoras del servicio de acueducto, según el nivel de complejidad a que se refieren las normas, deben garantizar las condiciones técnicas de prestación hasta el punto de entrega o derivación de la acometida que alimenta la unidad residencial. Así mismo, debemos aclarar que, a partir del punto de entrega o derivación de la acometida que alimenta la unidad residencial, la responsabilidad por el uso eficiente del servicio está en cabeza del usuario, quien debe tomar las medidas necesarias para garantizar el suministro a los habitantes.

Ahora bien, en cuanto a la competencia de esta Superintendencia para adelantar acciones respecto del caso por usted denunciado, consideramos de especial importancia manifestarle que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994³, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001⁴, es función de la Superservicios “... *Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad...*”, de donde se concluye que la función de esta Superintendencia de conformidad con el artículo 370 de la C.P. y la Ley 142 de 1994, **consiste en la supervisión y vigilancia de las empresas en lo que respecta a la prestación del servicio público a su cargo.**

Así mismo, el Parágrafo Primero del Artículo 79 de la norma mencionada en el párrafo anterior, establece “... *el Superintendente no podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya*”, disposición de corte restrictivo que guarda coherencia con las funciones propias de policía administrativa que le encomienda la constitución, por tanto, los únicos contratos cuyo cumplimiento corresponde vigilar a esta Superintendencia son los de servicios que se suscriben entre la empresa y el usuario.

En este contexto, y habida consideración que la problemática expuesta en su queja está directamente relacionada con el presunto incumplimiento de las especificaciones técnicas de los sistemas de acueducto y alcantarillado por parte del Urbanizador y/o Constructor, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia no tiene competencia para pronunciarse al respecto, teniendo en cuenta que las funciones de esta Entidad están orientadas a la supervisión y vigilancia de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para que los servicios a cargo de éstas, sean prestados a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas vigentes, luego las actuaciones para dar solución a los hechos denunciados, deben ser adelantadas por los responsables del proyecto, esto es, Constructora Odicco y Urbanizadora Andalucía, o en su defecto por las autoridades competentes, para que una vez Agua de Los Patios S.A. E.S.P. reciba a satisfacción las redes, proceda a dar cumplimiento a la prestación de los servicios bajo los criterios establecidos en el régimen de servicios públicos domiciliarios.

Es por lo anterior que atentamente nos permitimos sugerirle que los usuarios afectados adelanten las acciones a que haya lugar para exigir a los promotores y constructores del proyecto, para que cumplan con las exigencias técnicas de los sistemas de acueducto y alcantarillado, de tal manera que la comunidad pueda satisfacer sus necesidades en materia de agua potable y saneamiento básico.

³ Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

⁴ Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994

En este contexto, nos permitimos informarle que estamos solicitando a la empresa Agua de los Patios S.A. E.S.P., copia anexa, para que informe las acciones adelantadas por la constructora del proyecto para hacer entrega formal de las redes de acueducto y alcantarillado, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes, de tal manera que las mismas sean recibidas a satisfacción por parte de la prestadora del servicio para su administración, operación y mantenimiento.

En los anteriores términos, estamos dando por atendida y tramitada su comunicación presentada ante esta Superintendencia a través del radicado SSPD 20175290443832 del 13 de junio de 2017, no sin antes manifestarle que esta Superintendencia continuará con el ejercicio de las funciones de inspección, control y vigilancia hacia Agua de los Patios S.A. E.S.P., con el propósito de que los servicios a su cargo se presten a los usuarios con criterios de calidad y eficiencia, tal como lo dispone las normas vigentes, y de encontrar alguna transgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,




LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Copia doctor Hugo Alberto Fuentes Parada – Gerente – Agua de Los Patios S.A. E.S.P. - Avenida 10 No. 28-80 Sector Patio Centro - Los Patios– Norte de Santander

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata 
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata