



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100404931

Fecha: 03/04/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor
EFRAIN VIRVIESCAS PEÑA
Calle 56 No 44 - 06
Barranquilla - Atlántico

Asunto: Radicado SSPD 20188200084262 del 22 de enero de 2018. Queja por deficiente prestación del servicio de agua potable al predio de la señora Ingrid Ferrer Rodger, ubicado en la Cra 13 No. 5A-10 del corregimiento de Salgar, Puerto Colombia, Atlántico e identificado con la Póliza No. 553517.
Radicado SSPD 20184100086331 del 06 de febrero de 2018. Requerimiento a la empresa TRIPLE A S.A. E.S.P.
Radicado SSPD 20185290153192 del 22 de febrero de 2018. Respuesta de la TRIPLE A S.A. E.S.P.

Respetado señor Virviescas:

Mediante el oficio con el radicado enunciado en el asunto, del cual tuvo conocimiento esta Coordinación el día 02 de febrero de 2018, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento de la comunicación por usted enviada a esta Entidad a través de la cual, como apoderado de la señora INGRID FERRER RODGERS, presenta denuncia contra la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. – TRIPLE A S.A. E.S.P., y en donde específicamente, hace un relato de los hechos, y entre otras cosas, manifiesta los siguiente: "... 1.- En el predio de propiedad de mi representada, ubicado en la Cra 13 No. 5A-10, del corregimiento de Salgar, Puerto Colombia Atl., el servicio público básico esencial de agua potable está siendo prestado en condiciones irregulares y desmejoradas, con una muy baja presión del agua potable, impidiendo que se pueda hacer uso del servicio en condiciones regulares, la presión del agua no permite el uso, goce y disfrute del servicio, ... 2.- Desde las obras de instalación del cambio de tuberías madres del sector a mediados del año 2016, la empresa omitió se deber legal y contractual de efectuar el debido procedimiento de conexión de la acometida de mi vivienda a la tubería central (tal como lo hicieron con el resto de las viviendas), situación que ha derivado en la pérdida de la presión del agua potable en el predio desde esa fecha ...".

Agrega en su comunicación: "2.1.- Con el paso del tiempo la presión del agua potable sigue disminuyendo cada día, así mismo en los diferentes horarios del día también tiende a desaparecer por completo el fluido potable, haciendo prácticamente imposible el acceso al servicio de agua potable, ... 4.- Con esta falla en el servicio público, se está causando daños y perjuicios a mi representada, quien no puede acceder a la prestación del servicio de forma normal ... 7.- Debe ordenarse a la empresa implementar la solución de fondo, ordenando la inmediata conexión de la acometida del predio a la tubería madre, garantizando la presión del agua potable en el nivel de presión reglamentada ...".



C014/5927



C014/5927

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
www.superservicios.gov.co

Seguidamente manifiesta: "8.- Se solicitó a la empresa proceder a efectuar una solución de fondo, obteniendo una inspección sorpresa que no fue programada ni comunicada previamente al usuario, ... 9.- La respuesta de la empresa ha sido una respuesta evasiva, en la que niega el problema ...".

De otra parte, en su misiva presenta la siguiente petición: "1.- Se proceda ordenar la solución de fondo, ordenando la inmediata conexión de la acometida del predio a la tubería madre, garantizando el nivel de la presión del agua potable ... 2.- ordenar una revisión técnica del estado de la acometida y su conexión con el tubo madre, ... 3.- expedir certificación técnica del estado de la acometida y su conexión con el tubo madre, ... 4. Expedir certificación en el que contenga la reglamentación legal vigente para las condiciones óptimas de prestación del servicio de agua potable en vivienda residencial de zona urbana ...".

De la lectura de la comunicación antes mencionada y una vez contextualizado el contenido de la misma, se colige que usted se está refiriendo a las presuntas deficiencias en la prestación del servicio público domiciliario de agua potable (continuidad y presión) al predio de la señora INGRID FERRER RODGERS, ubicado en la Cra 13 No. 5A-10 del corregimiento de Salgar, Puerto Colombia, Atlántico e identificado con la Póliza No. 553517, y presunta falta de conexión de la acometida del predio de la quejosa a la red de distribución operada por la TRIPLE A S.A. E.S.P.

Al respecto, nos permitimos informarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través del oficio SSPD 20184100086331 del 06 de febrero de 2018, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia, requirió a la empresa TRIPLE A 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 orientadas a dar solución pronta y efectiva a la problemática puesta en conocimiento de este ente de control y vigilancia, para lo cual la prestadora del servicio debe aportar el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar las 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, mediante el radicado SSPD 20185290153192 del 22 de febrero de 2018, la TRIPLE A S.A. E.S.P. atendió el requerimiento formulado por esta Entidad y con relación al tema objeto de su denuncia, entre otras cosas, informó lo siguiente: "... A la fecha en el predio el servicio se encuentra normalizado, con revisión de presión del orden de 35 Psi en horas de bajo consumo y 28 Psi en horas de consumo alto. Con las fluctuaciones propias del sistema de distribución con picos altos y bajos, de acuerdo al consumo de los usuarios del sector ... En visitas realizadas al predio se verificó que este no se encontraba conectado a la red nueva puesta en servicio debido a problemas con un vecino del sector que se oponía a la normalización del servicio, a raíz de esta situación se instaló tubería de 1" para abastecer predios con numeral 5ª – 10 y 5ª 20 que a la fecha no tienen inconvenientes con el servicio ... la acometida del inmueble objeto de la denuncia, se encuentra conectada a la red de distribución del sector. En las diferentes revisiones realizadas, se encontró el servicio normalizado, ...

... En el sector se inició desde Agosto de 2017 la reposición de redes la cual tiene varios procesos en su ejecución como son: Instalación, Pruebas Hidrostáticas, lavado, desinfección, instalación de acometidas a predios que afectan la reposición para su normalización y por ultimo empalmes a redes de distribución existentes. Durante este último proceso se han presentado inconvenientes con algunos usuarios del sector que se oponen a la normalización por tener conexiones ilegales. Estas conexiones

son retiradas una vez se normaliza el servicio. Durante este proceso se puso en servicio algunos tramos del sector dentro del cual se encuentra el predio de la solicitud".

Agrega la empresa en la respuesta al requerimiento: "...Actualmente el usuario no tiene problemas de presión. Cabe indicar que en caso de presentarse algún inconveniente, TRIPLE A en aras de garantizar la prestación del servicio, efectúa las respectivas verificaciones y adelanta las acciones pertinentes para dar solución inmediata a los requerimientos.

... Los eventos de contingencia para este y todos los predios del sector se encuentran incluidos en el plan de contingencia de la empresa para el municipio de Puerto Colombia, ...".

Como soporte de la respuesta, la TRIPLE A S.A. E.S.P. envió en archivo magnético los registros de monitoreo de la presión realizados por el centro de control de la prestadora del servicio.

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la problemática puesta en conocimiento de este ente de control y vigilancia, para lo cual se tendrá en cuenta lo establecido en las normas vigentes aplicables al caso en estudio, así como la información allegada por la empresa TRIPLE A S.A. E.S.P.

Al respecto, como primera medida nos permitimos hacer algunas precisiones normativas referentes a las presuntas deficiencias en la presión del agua en el predio objeto de la queja.

La Resolución 1096 de 2000¹, al referirse a las presiones en la red, establece lo siguiente: "La presión mínima en la red depende del nivel de complejidad del sistema, tal como se especifica a continuación²:"

TABLA B.7.4

Presiones mínimas en la red de distribución

Nivel de complejidad	Presión mínima (kPa)	Presión mínima (metros)
Bajo	98.1	10
Medio	98.1	10
Medio alto	147.2	15
Alto	147.2	15

Como se puede observar, las empresas prestadoras del servicio de acueducto por mandato normativo, deben cumplir con los parámetros antes mencionados, con el objetivo de que los usuarios puedan hacer el uso adecuado del mismo, y para el caso que nos ocupa, como resultado del análisis del reporte del registro de presiones enviado por la empresa, se puede determinar que la presión del agua se encuentra dentro de los estándares señalados en las normas vigentes que regulan el tema objeto de la inconformidad.

¹ Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS

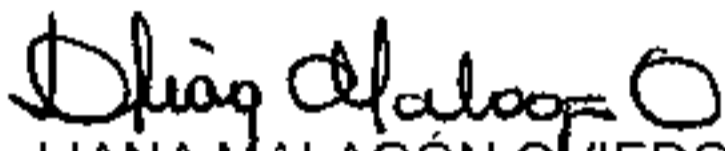
² Título B, numeral B.7.4.5 1 Resolución 1096 de 2000 - RAS

No obstante lo anterior, debemos precisar que si bien las empresas están facultadas para realizar acciones que permitan la optimización y racionalización de la prestación del servicio, tales medidas no deben desmejorar la calidad del mismo ni afectar a los usuarios. Por lo tanto, las empresas prestadoras del servicio de acueducto, según el nivel de complejidad a que se refiere las normas, deben garantizar las condiciones técnicas de prestación, que para el caso que nos ocupa, se refiere a la presión en la red en 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.

De otra parte, según lo informado por la empresa TRIPLE A S.A. E.S.P., acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe, esta Superintendencia concluye que el servicio de acueducto se está prestando en condiciones normales al predio de la señora INGRID FERRER RODGERS, por lo que se espera que la problemática puesta en conocimiento de esta Superintendencia haya sido resuelta de manera satisfactoria.

En los anteriores términos estamos dando por atendida y tramita la comunicación enviada a esta Superintendencia mediante el radicado SSPD 20188200084262 del 22 de enero de 2018, no sin antes manifestarle que la Superservicios continuará atenta a que los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa TRIPLE A S.A. E.S.P. se presten a los usuarios en condiciones de calidad y eficiencia, 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: señora Ingrid Ferrer Rodgers - Cra 13 No. 5A-10 - Corregimiento de Salgar - Puerto Colombia - Atlántico
Señora Yudy Romero Suárez - Gerencia Comercial - TRIPLE A S.A. E.S.P. - Carrera 58 No. 67 - 09 - Barranquilla - Atlántico

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

Expediente virtual: 2018420351600008E