



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20174101901111

Fecha: 21/12/2017

GD-F-007 V.10

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor:  
**LEONARDO GÓMEZ**  
Calle 16 No. 11-75  
Maicao – La Guajira

Asunto: Radicado SSPD 20175290948982 del 09 de noviembre de 2017. Alerta ciudadana problemas de continuidad y calidad en la prestación del servicio.

Radicado SSPD 20174101736981 de 29 de noviembre de 2017. Requerimiento ESP

Radicado SSPD 20175291075252 de 13 de diciembre de 2017. Respuesta ESP

Respetado señor Gómez:

A través de la comunicación con radicado SSPD 20175290948982 del 09 de noviembre de 2017, la Contraloría General de la República nos trasladó la alerta ciudadana presentada por Usted, en contra de la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., por problemas de continuidad y calidad del servicio de acueducto, y la falta de mantenimiento en el servicio de alcantarillado del municipio de Maicao – Guajira.

Por lo anterior, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superservicios, mediante oficios SSPD 20174101736981 de 29 de noviembre de 2017, requirió a la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S. P, para que se pronunciara sobre los hechos objeto de la denuncia.

Al respecto, el prestador del servicio mediante radicado SSPD 20175291075252 de 13 de diciembre de 2017, dio respuesta a nuestro requerimiento en el que informa que en el Municipio de Maicao la prestación del servicio de acueducto, se realiza de manera sectorizada, es decir por turnos de prestación del servicio de agua dada la situación atípica del municipio, el cual presenta escasez de fuentes hídricas, imposibilitando la prestación permanente del servicio de acueducto.

En consecuencia, el municipio se encuentra dividido por sectores, a los cuales se les distribuye el servicio a través del sistema de turnos, no obstante, el prestador del servicio manifiesta que existen alternativas de almacenamiento en las viviendas, como albercas en las que depositan el agua recibida en cada turno del servicio, lo cual permite mantener la disponibilidad del líquido independiente que el servicio se preste de manera intermitente.



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)

Con relación a las alternativas utilizadas para el suministro de agua potable, la empresa manifiesta que durante el día se despachan carrotanques a la Unidad Municipal de Gestión de Riesgo y de Desastres, de los cuales el ente municipal programa la distribución de los mismos.

Adicionalmente, se suministra agua en carrotanques de personas particulares avalados por la UMGRD, en pro de una alternativa para atender la demanda de los predios que no tienen acceso al servicio, lo anterior sin que exista un vínculo con la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA.

Finalmente, AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S., informa que realiza publicación de la programación de sectorización en la página web [www.aguasdela Peninsula.com.co](http://www.aguasdela Peninsula.com.co) y con anuncios radiales y en la oficina de atención al cliente. De acuerdo con esta información esta Superintendencia consultó la página web de la empresa prestadora del servicio y verificó que la empresa si actualiza la programación del suministro del servicio.

En cuanto a las acciones adelantadas por la empresa prestadora del servicio para solucionar la problemática planteada, indica que actualmente se adelanta la ejecución de dos proyectos conducentes al aumento de la producción y la optimización de la distribución, los cuales son:

NOMBRE DEL PROYECTO	CONTRATO	ZONA DE EJECUCIÓN
Construcción de Pozos para el suministro de Agua Potable en el Municipio de Maicao	411-2015	MAJUPAY, ALBERCA SAN JOSE, CONCEPCIÓN, LOMA FRESCA Y VOCACIONAL
Optimización hidráulica Etapa IV Presurización Red de Acueducto, incluye proyecto piloto	465-2015	SIMON BOLÍVAR, NUEVO AMANECER, OSCAR MEJÍA, COMUNEROS, LIBERTADOR, JORGE ARRIETA, LA ARMONIA, I VILLA URSI, LOMA FRESCA, EL CARMEN, LA UNIÓN, PASTRANA

Finalmente, y en relación con las medidas de contingencia utilizadas en los casos de suspensión del servicio informa lo siguiente: *"(...) en la actualidad contamos con un sector piloto, 24/7, el cual tiene el servicio de acueducto las 24 horas, 7 días a la semana (para los demás sectores la continuidad actual es de 8 días) y se está implementando la instalación de válvulas que nos han permitido ejecutar con mayor precisión el tema del abastecimiento de agua en el municipio."*

Así las cosas, se observa que durante el año 2017, ha presentado una constante disminución del caudal de la fuente principal de abastecimiento (Río Jordán), lo que ha ocasionado problemas en la continuidad del servicio de acueducto en el municipio de Maicao, para lo cual informa la empresa que acudió a la sectorización como medida de control para optimizar el servicio a un mayor número de usuarios.

En ese sentido, una vez revisadas las condiciones de prestación del servicio contemplado dentro del contrato de condiciones uniformes de la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S. P., se encuentra que en el municipio de Maicao – La Guajira se tiene como meta la prestación del servicio con una continuidad de 24 horas al día, salvo que se presenten interrupciones relacionadas con daños en las redes de distribución, suspensiones por mantenimientos correctivos y preventivos y en casos de fuerza mayor o caso fortuito. Sin embargo, como se afirmó anteriormente el servicio se presta por turnos en el municipio de Maicao.

Así las cosas, esta coordinación atendiendo al principio de buena fe que le asiste al prestador del servicio y de acuerdo con los elementos de prueba adjuntados al trámite, se puede colegir que la

empresa AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S. P, ha realizado las suspensiones del servicio de conformidad con en el artículo 2.3.1.3.2.5.22 del Decreto 1077 de 2015, el cual señala:

*"Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines:*

*1. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.*

*(...)*

*PARÁGRAFO. La entidad prestadora de los servicios públicos deberá informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor."*

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta que la empresa, ha dado cumplimiento a su obligación de informar sobre la programación del suministro del servicio a la comunidad, no se podría endilgar al prestador falla en la prestación del servicio y por lo tanto no habría lugar a realizar actuaciones adicionales.

No obstante, si usted considera que la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S. P., no realiza las acciones para mejorar los problemas de continuidad en la prestación del servicio de acueducto en el sector objeto de la solicitud, o no cumple con la programación de suministro que es puesta en conocimiento a la comunidad, le solicitamos informar a esta Superintendencia con el ánimo de hacer un nuevo seguimiento en cuanto a como se viene prestando el servicio de acueducto en el Municipio.

Ahora bien, en cuanto a su denuncia relacionada con la calidad del agua que suministra la empresa, debemos manifestar que si bien es cierto que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la autoridad competente para iniciar las investigaciones administrativas e imponer las sanciones a que haya lugar a las personas prestadoras que suministren o distribuyan agua para consumo humano por incumplimiento de las disposiciones del Decreto 1575 de 2007<sup>1</sup>, también lo es que el ejercicio de la misma dependerá de la actividad que realizan las autoridades sanitarias (Secretarías Departamentales), quienes adelantan la concertación de los puntos de toma de muestras de calidad del agua con el prestador, **realizan los análisis de calidad del agua de forma periódica**, para luego ser remitidos al Instituto Nacional de Salud.

Por lo que se debe esperar el resultado de las muestras de calidad de agua tomadas durante el año para la empresa AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S. P., con los cuales el Instituto Nacional de Salud calculará el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua anual, del cual se obtiene del promedio de cada uno de los resultados mensuales y con base en la información que reporte el INS, a corte 31 de diciembre de 2017, esta Superintendencia determinará si existen méritos para adelantar algún tipo de actuación administrativa al respecto.

Finalmente, en cuanto a los problemas de alcantarillado en el municipio el prestador del servicio remite copia de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a las redes de alcantarillado durante el mes de noviembre de 2017, adicionalmente hace claridad en que su

---

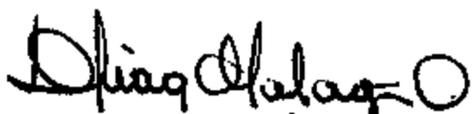
<sup>1</sup> por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.

contrato de operación no se encuentra incluido el drenaje de las aguas lluvias y por lo tanto no es el responsable del mantenimiento de estos.

Así las cosas, esta Coordinación atendiendo al principio de buena fe que le asiste al prestador del servicio, puede colegir que la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S. P, se encuentra realizando las gestiones necesarias para identificar y corregir los problemas de las redes de alcantarillado en el municipio, que permitan un funcionamiento adecuado, por lo que no se requiere que esta Superintendencia realice gestiones adicionales.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la solicitud radicada con los números SSPD 20175290948982 del 09 de noviembre de 2017. Sin que sobre precisar que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, seguirá 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 Maicao (La Guajira), en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Copia: AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S. P. Calle 10 A # 9-05 Maicao – La Guajira.

Copia: Alcaldía municipal de Maicao, José Carlos Molina Becerra, Calle 12 No 11-36, Maicao la Guajira

Proyectó: Jhon Camargo – Contratista Grupo De Reacción Inmediata  
Revisó y Aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo De Reacción Inmediata  
Expediente: 2017420351600161E