

20214262412971

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20214262412971

Fecha: 28-06-2021

GD-F-007 V.15

Página 1 de 5

Bogotá, D.C.

Señor (a)
ANÓNIMO

Asunto: Radicado SSPD 20205292040632 del 28 de septiembre de 2020. Derecho de Petición. Falta de agua en el B. Ciudad del Sol, etapa 3, de la ciudad de Santa Marta – Magdalena.

Radicado SSPD 20204260023431 del 05 de octubre de 2020. Requerimiento a ESP DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P.-ESSMAR E.S.P

Radicado SSPD 20204260023451 del 05 de octubre de 2020. Rta a DP.

Radicado SSPD 20205292274842 del 29 de octubre de 2020. Rta requerimiento ESP.

Radicado SSPD 20205292275132 del 29 de octubre de 2020. Copia

Respetado(a) señor(a):

Por medio del oficio con radicado SSPD 20205292040632 del 28 de septiembre de 2020, el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la Presidencia de la República, trasladó a esta entidad copia de la queja presentada por usted en la que puso en conocimiento la presunta problemática asociada a la falta de continuidad en el servicio de acueducto en el sector ubicado en el Barrio Ciudad del Sol, etapa 3, de la ciudad de Santa Marta – Magdalena.

En consecuencia, la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión de Acueducto y Alcantarillado, mediante oficio SSPD 20204260023431 del 05 de octubre de 2020 procedió a requerir a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. ESSMAR E.S.P, para que se pronunciara sobre los hechos objeto de reclamación.

En ese sentido, el prestador del servicio mediante el oficio con radicado SSPD 20205292274842 del 29 de octubre de 2020, dio respuesta a nuestro requerimiento informando lo siguiente:

“Es conveniente informar, que en el transcurso del año no se han presentado suspensiones del servicio de acueducto, que hayan afectado la continuidad o frecuencia del servicio establecida para el barrio Ciudad del Sol Etapa 3”

...

Este documento esta suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020, modificada por la Resolución 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

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

NIT: 800.250.984,6 www.superservicios.gov.co

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

“Para el caso puntual de Ciudad del Sol Etapa 3, el abastecimiento se realiza por medio de pozos subterráneos, los cuales se direccionan a los diferentes barrios de la zona dándoles una frecuencia de servicio determinada. No obstante, como mejora la continuidad prestada se fortalece el suministro de agua proveniente de la planta de tratamiento de Mamatoco a la red de conducción, para con ello, aumentar la presión y continuidad del servicio en toda la zona, incluyendo el sector de ciudad del Sol Etapa 3”.

Teniendo en cuenta que el prestador manifiesta que no se han presentado suspensiones del servicio de acueducto en el sector de Ciudad del Sol Etapa 3, esta Superintendencia solicitó el cálculo de continuidad realizado por el prestador; el cual fue remitido por la empresa para los meses comprendidos entre enero y septiembre del 2020, teniendo en cuenta que la queja relacionada con la prestación del servicio hace referencia al mes de marzo de 2020. Como se pasa a ver a continuación:

Mes	IC Sector P2
Enero 2020	18,6
Febrero 2020	18,5
Marzo 2020	17,06
Abril 2020	15,5
Mayo 2020	16,2
Junio 2020	19,5
Julio 2020	12,5
Agosto 2020	14
Septiembre 2020	19,4

Fuente: Radicado SSPD 20205292274842 del 29 de octubre de 2020.

Con la información suministrada por el prestador, esta Superintendencia procedió a revisar el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU cargado en el Registro Único de Prestadores mediante imprimible No. 2020121107385415 del 16 de diciembre de 2020, y radicado SSPD 20205292604562 del 16 de diciembre de 2020; lo anterior con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas en la prestación de servicio de acueducto establecidas por el prestador, puntualmente en lo referido con la continuidad. De esta manera, el CCU establece lo siguiente:

“(…)La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios. (...)”

Ahora bien, en la cláusula 25 del CCU se establece que el prestador del servicio se comprometió a prestar el servicio de acueducto con la continuidad establecida en la siguiente tabla:

Estándar de servicio	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	LÍNEA BASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%	75,9%	81,9%	88,0%	94,0%	75,9%	100,00%					
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA [%]	IRCA <= 5%	3%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	81,83%	86,34%	89,14%	92,35%	91,15%	98,36%					

Fuente: CCU EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P

Es decir, que para el primer año la continuidad del servicio de acueducto en la ciudad de Santa Marta debió ser de 19,9 horas continuas al día. Así las cosas, de acuerdo a la información suministrada por el prestador el índice de continuidad promedio para los meses de enero a septiembre del año 2020 correspondió a 16,8 horas/día lo cual significa que el prestador no se encuentra cumpliendo con lo establecido en el CCU.

Así mismo, esta entidad procedió a verificar los datos presentados por el prestador con respecto a lo indicado en la Resolución 2115 de 2007, en el cuadro 9 del artículo 18 donde se establece la clasificación del índice de continuidad para el servicio de acueducto tal y como se presenta en la siguiente imagen:

Cuadro N°. 9 Puntaje para el índice de continuidad de la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano

Continuidad del servicio - IC	Puntaje
0- 10 HORAS/DIA (INSUFICIENTE)	0
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)	20

Por lo anterior, es posible indicar que la continuidad en la prestación del servicio para los meses de enero a septiembre del año 2020 se clasificó como NO SATISFACTORIO teniendo en cuenta que el promedio para estos meses fue de 16,8 horas/día.

No obstante, es preciso señalar que para mejorar la continuidad del servicio de acueducto la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P.-ESSMAR E.S.P requiere realizar las inversiones necesarias en la infraestructura del sistema. Así las cosas, el prestador manifestó que viene adelantando varias acciones para mitigar el impacto del verano y el desabastecimiento de agua potable en el distrito. Adicionalmente, realizó la instalación de una válvula sobre la línea troncal Caribe con el fin de dirigir el agua proveniente de la PTAP Mamatoco a la zona objeto de este pronunciamiento y como alternativa de suministro y refuerzo en la línea de distribución del Barrio Ciudad del sol Etapa 3.

Aunado a lo anterior, el prestador manifestó que realizó la conexión de línea de conducción de 10" la cual transporta el agua proveniente del pozo 20 y ciudad del sol con la línea de conducción de 8" la cual transporte el agua proveniente del pozo 25, lo que permite aumentar el caudal la frecuencia de distribución en el sector Barrio Ciudad del Sol Etapa 3.

Ahora, debemos informarle que la Ley 142 de 1994¹ al referirse a las redes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, que para el caso que nos ocupa se refiere al sistema de acueducto establece lo siguiente: **"ARTICULO 28.- Redes. Todas las empresas tienen el derecho a construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos, (...) Las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de ellas. (...).**

Concordante con lo anterior, el Decreto No. 1077 de 2015², establece: "ARTICULO 2.3.1.3.2.4.19. *Mantenimiento de 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. (...)*".

No obstante, cabe acotar que el prestador debe dar aviso a los usuarios sobre las suspensiones a que haya lugar, de conformidad con lo señalado en el artículo 25.1 del Decreto 302 de 2000:

"25.1 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."

Salvo en los casos descritos en el párrafo único del artículo 23 de la norma en comento:

"Párrafo. 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." (Subrayado fuera del texto original)

Así mismo, el Decreto No 1077 de 2015, al referirse a las causales de suspensión de los servicios señala lo siguiente:

"ARTICULO 2.3.1.3.2.5.22. 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."

De las normas parcialmente transcrita se colige que, en principio una de las obligaciones de las empresas prestadoras es la de suministrar el servicio a su cargo de manera continua y con calidad, pero debido a las condiciones particulares de cada región o sistema, puede presentarse situaciones en que dicho criterio no se pueda cumplir a cabalidad, y en tal caso, las condiciones de prestación pueden variar, dando como resultado ciertas limitaciones para cada caso en particular.

Así las cosas, luego de verificar la información remitida por el prestador, esta coordinación observa, que a pesar de que manifiesta posibles acciones con el fin de mejorar la prestación del servicio, se evidencia un presunto incumplimiento normativo por parte del mismo, aspecto que será puesto en conocimiento del Grupo de Grandes Prestadores de la Dirección Técnica de

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

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

Gestión de Acueducto y Alcantarillado a fin de que se realice el seguimiento respectivo y en caso de así considerarse, adelantar las acciones a que haya lugar por parte de esta entidad.

Finalmente, con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la solicitud con radicado SSPD 20205292040632 del 28 de septiembre de 2020, sin que sobre precisar que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, continuará 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 distrito de Santa Marta, Magdalena en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Por último, y considerando que la comunicación fue trasladada con una reserva de identidad del denunciante, y ante la imposibilidad de informar respecto del trámite realizado frente a su 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

Proyectó: Vladimir Luna A. – Funcionario GAIAA.

Revisó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAA

Aprobó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GAIAA.

Expediente virtual: 2020420351600016E – 2020426170100378E - 2020420351600013E