

**\*20214261448131\***

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20214261448131**

Fecha: **14-05-2021**

GD-F-007 V.15

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señoras

**NANCY GONZÁLEZ**

Asunto: Radicado SSPD 20205290696092 del 22 de mayo de 2020. Traslado documentos por parte de la Procuraduría Regional de Caldas. Queja por deterioro de la red principal de alcantarillado y sus respectivas domiciliarias ubicadas en la carrera 11 entre calles 7 y 8 del municipio de Neira, Caldas.

Radicado SSPD 20204260012761 del 11 de junio de 2020. Requerimiento a la empresa EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Radicado SSPD 20205292325552 del 06 de noviembre de 2020. Respuesta de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Respetadas señoras:

A través de la comunicación con el radicado SSPD 20205290696092 del 22 de mayo de 2020, la Procuraduría Regional de Caldas trasladó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), copia de las diligencias preventivas adelantadas por dicha entidad, con ocasión del derecho de petición elevado por vecinos del municipio de Neira, Caldas, relacionada con la problemática presentada con el deterioro de la red principal de alcantarillado y sus respectivas domiciliarias ubicadas en la carrera 11 entre calles 7 y 8 de esa localidad.

Al respecto, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, mediante el radicado SSPD 20204260012761 del 11 de junio de 2020, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, requirió a EMPOCALDAS S.A. E.S.P., para que se pronunciara sobre la queja instaurada por los habitantes del sector afectado, para lo cual la prestadora del servicio debía realizar una visita técnica al sitio donde se está presentando la novedad, y presentar a esta Entidad un informe en donde se describan los resultados de la verificación realizada, así como las acciones adelantadas o previstas para atender su petición, en lo de su competencia.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones No 20181000120415 de 25 de septiembre de 2018 y No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020.

Resolución No. SSPD 20201000009635 del 19/03/2020. "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20181000120415 del 25/09/2018".

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)

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 20205292325552 del 06 de noviembre de 2020, EMPOCALDAS S.A. E.S.P., atendió el requerimiento hecho por la Superservicios, y con relación al tema objeto de análisis, entre otras cosas, informó lo siguiente: *“En atención al asunto de la referencia, con ocasión del derecho de petición elevado por vecinos del municipio de Neira, Caldas, relacionada con la problemática presentada con el deterioro de la red principal de alcantarillado y sus respectivas domiciliarias ubicadas en la carrera 11 entre calles 7 y 8 de esa localidad, permítanos informarle lo siguiente:*

- 1- *Se realizaron las correspondientes visitas de inspección por parte de los trabajadores de mantenimiento de la seccional EMPOCALDAS en el municipio de Neira a los usuarios del sector de la carrera 11 entre calles 7 y 8, con el fin de informales del mal estado de algunas de las acometidas de alcantarillado que se debían intervenir ya que presentaban fugas, deteriorando esto el pavimento.*
- 2- *De igual manera se realizó inspección y revisión a la red principal de acueducto del sector, en la fecha de la inspección no encontraron fugas ni daños.*
- 3- *No obstante, se anexa informe técnico emitido por el Señor Rodrigo Armando Gálvez, Inspector Conductor Cámara de Video de EMPOCALDAS S.A E.S.P., quién para el año 2014, realizó inspección a la red principal de alcantarillado de la carrera 11 entre calles 7 y 8, de la cual se anexa diagnóstico y características generales de la red inspeccionada.*

*Es importante tener en cuenta, que la Empresa ya tiene valorado la inversión a realizar, no obstante por dificultades con la disminución de los ingresos que está percibiendo la Empresa, por el tema de la pandemia, se dejará contemplado para el próximo año.*

*La Empresa siempre está presta a brindarles asesoría a nuestros usuarios, a fin de reparar sus acometidas”. (sic).*

De lo anteriormente expuesto, si bien EMPOCALDAS S.A. E.S.P. dio respuesta a la solicitud hecha por este ente de vigilancia y control, esta Superintendencia ha determinado que la respuesta es incompleta, como quiera que se informó el diagnóstico realizado producto de la visita llevada a cabo, pero no se realizaron las obras requeridas para dar solución a la problemática denunciada.

Así las cosas, y en el entendido de que según se informó *“la Empresa ya tiene valorado la inversión a realizar ... se dejará contemplado para el próximo año”.*, les informamos que estamos cursando un nuevo requerimiento a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para que, con carácter urgente y perentorio, informe a este ente de vigilancia y control si los trabajos para realizar las reparaciones en el sistema de alcantarillado ya fueron adelantados y la problemática fue superada, dando solución a los inconvenientes que están afectando a la comunidad, y en caso contrario, informar la fecha en que se adelantarán las obras que permitan garantizar la prestación del servicio en condiciones de continuidad, calidad y eficiencia.

Lo anterior, como quiera que respecto de la operación y funcionamiento de las redes, que para el presente caso nos referimos al sistema de alcantarillado, la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>, que establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO 11. FUNCIÓN SOCIAL DE LA PROPIEDAD EN LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones: (...).

*11.9. Las empresas de servicios serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar. (...).*

**ARTÍCULO 26. PERMISOS MUNICIPALES.** (...). Las empresas serán, en todo caso, responsables por todos los daños y perjuicios que causen por la deficiente construcción u operación de sus redes. (...).

**ARTICULO 28. Redes.** Todas las empresas tienen el derecho a construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos, para lo cual cumplirán con los mismos requisitos, y ejercerán las mismas facultades que las leyes y demás normas pertinentes establecen para las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación de los mismos servicios, y las particulares previstas en esta ley.

Las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de ellas. (...). Subrayado fuera de texto.

De otra parte, respecto de la prestación del servicio de alcantarillado, nos permitimos manifestarle que la Ley 142 de 1994, al referirse al Cumplimiento y la Prestación del Servicio, establece lo siguiente:

**“ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio.** La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. (...).

Concordante con lo anterior, el decreto No. 1077 de 2015<sup>2</sup> señala:

**“ARTICULO 2.3.1.3.2.4.19. 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 (...).

De las normas parcialmente transcritas se colige que, una de las obligaciones de las empresas prestadoras es la de suministrar el servicio a su cargo de manera continua y con calidad; así mismo, se puede determinar que las empresas están en la obligación de realizar el manteni-

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

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

miento y reparación de las redes de los servicios que preste, con el fin de garantizar el suministro de los mismos a los usuarios atendidos en condiciones de continuidad, calidad y eficiencia; además, se debe tener en cuenta que las prestadoras serán civilmente responsables por los perjuicios que se causen a los usuarios en los casos de una deficiente operación de los sistemas.

No obstante, les solicitamos mantener informada a esta Entidad sobre los avances de las obras realizadas por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para llevar a cabo la reparación de las redes de alcantarillado en el sector objeto de la queja.

Finalmente, nos permitimos precisar que, siguiendo los procedimientos internos de esta Superintendencia, y de acuerdo con la información allegada en los documentos trasladados por la Procuraduría Regional de Caldas, las comunicaciones generadas por esta Entidad respecto de la queja instaurada han sido enviadas a nombre de la señora NANCY GONZÁLEZ a la dirección que aparece en el listado de los firmantes de la petición (carrera 10 No. 10-53), pero las mismas han sido devueltas por la agencias de correo por la casual "NO EXISTE NÚMERO".

En este contexto, les informamos que una vez tengamos la respuesta al nuevo requerimiento hecho a la prestadora del servicio, les estaremos informando el resultado del análisis realizado por esta Entidad, así como las medidas a adoptar, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



**OLGA ROCÍO YANQUEN CARO**

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata y Apoyo a la Gestión  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRIAG

Revisó y aprobó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GRIAG  
Expediente Virtual No 2020420351600056E // 20120426170100221E