



20234262264041

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20234262264041

Fecha: 28/06/2023

GD-F-007 V.22

Página 1 de 7

Bogotá, D.C.

Señor(a)

Asunto: Alcance pronunciamiento de fondo. Radicado SSPD No. 20225294068292 del 07/10/2022. Respuesta por parte de la Contraloría General de la República.
Radicado SSPD No. 20224263732391 del 24/08/2022. Pronunciamiento de fondo.
Radicado SSPD No. 20215293984192 del 16/12/2021. Respuesta por parte de la Alcaldía Municipal de Puerto Rico – Caquetá.
Radicado SSPD No. 20215293941062 del 14/12/2021. Respuesta por parte de la empresa AGUA RICA AAA S.A. E.S.P.
Radicado SSPD No. 20214265667751 del 29/11/2021. Requerimiento a la Alcaldía Municipal de Puerto Rico – Caquetá.
Radicado SSPD No. 20214265667651 del 29/11/2021. Requerimiento a la empresa AGUA RICA AAA S.A. E.S.P.
Radicado SSPD No. 20214265667591 del 29/11/2021. Respuesta preliminar a la queja del denunciante.
Radicado SSPD No. 20215293551662 del 16/11/2021. Derecho de petición referente a queja por las deficiencias en la prestación del servicio de acueducto.

Respetado (a) señor (a):

Mediante la comunicación con el radicado SSPD No. 20215293551662 del 16/11/2021, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) tuvo conocimiento del escrito enviado a esta Entidad, a través del cual su despacho remite la queja instaurada por un ciudadano ANÓNIMO donde manifiesta:

“En el Municipio de Puerto Rico la empresa no está prestando un buen servicio, el agua no llega, se ha instalado tubería que no cumple con las especificaciones y no les realizan mantenimiento, pero sí nos cobran el servicio bien caro”. (sic).

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

En este contexto, de la queja instaurada por el peticionario se observa que la problemática denunciada está relacionada con la presunta falla en la prestación del servicio de acueducto en general a los habitantes del municipio de Puerto Rico, Caquetá, como quiera que no se especifica un sector o vivienda en particular; además, el solicitante manifiesta que “pero sí nos cobran el servicio bien caro”.

Por lo anterior y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través de la comunicación con radicado SSPD No. 20214265667591, esta Entidad profirió respuesta preliminar a la petición y con los radicados SSPD No. 20214265667651 y SSPD No. 20214265667751 del 29 de noviembre de 2021, requirió a la empresa AGUA RICA AAA S.A. E.S.P. y la Alcaldía Municipal de Puerto Rico – Caquetá, respectivamente, para que se pronunciaran sobre los hechos denunciados en el escrito trasladado por la Contraloría General de la República.

El requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador, 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 los radicados SSPD No. 20215293941062 del 14 de diciembre de 2021 y SSPD No. 20215293984192 del 16 de diciembre de 2021, la empresa AGUA RICA AAA S.A. E.S.P. y la Alcaldía del Municipio de Puerto Rico respectivamente, atendieron el requerimiento hecho por este ente de vigilancia y control, y para el efecto enviaron el informe solicitado de cuyo análisis se obtuvieron los resultados que se sintetizan a continuación:

En primer lugar y en relación a la continuidad del servicio de acueducto, el prestador manifestó que la Planta de Tratamiento de Agua Potable del municipio de Puerto Rico representa un factor limitante en la prestación del referido servicio, dado que por sus características técnicas y con el fin de evitar daños en las estructuras de filtración, se hace necesario suspender el servicio en los momentos en los que la turbiedad incrementa en la quebrada las Damas; asimismo, se pueden presentar suspensiones en el servicio por intervenciones en la PTAP o por mantenimientos programados en la red, es importante precisar que durante el mes de noviembre y diciembre de 2021 el prestador informó 10 suspensiones del servicio.

Por lo anterior, y en los momentos en los que se presentan suspensiones, el prestador da cumplimiento a los procedimientos descritos en el plan de emergencia y contingencia PEC y notifica a los usuarios sobre dichos eventos a través de medios de comunicación como Facebook.

Del mismo modo, la empresa manifestó que se encuentra adelantando acciones con el fin de mejorar la continuidad y en general la prestación del servicio como son:

- Catastro de usuarios.
- Control de fugas.
- Adecuaciones en la estructura de la PTAP y de la línea de aducción.
- Construcción de un tanque de almacenamiento.
- Adquisición de macromedidores.
- Mantenimientos preventivos y correctivos en la PTAP y red de distribución.

Como soporte de la respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios se anexó el registro de las suspensiones, la bitácora de operación del sistema, el contrato de condiciones uniformes del prestador, publicaciones en Facebook avisando sobre suspensiones del servicio, comunicados de

prensa, y un informe sobre las actividades desarrolladas en el marco de la ejecución del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).

Por su parte la Alcaldía Municipal de Puerto Rico, manifestó que, al ser el mayor accionista de la empresa, es responsable de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Puerto Rico, Caquetá. Por lo anterior, y por intermedio de la Gobernación del Caquetá y el Plan Departamento de Aguas (PDA – Caquetá), se efectuaron las obras que fueron señaladas por la empresa anteriormente, proyectándose de esta forma la transición del sistema de tratamiento a un sistema convencional.

Agrega el ente territorial que “se puede decir que, a pesar de algunas falencias en el sistema de suministro de agua para los habitantes del municipio, salvo cuando, por causa del invierno que se suspende temporalmente el servicio, causando inconformidad en algunos ciudadanos, nuestra comunidad goza del mismo las veinticuatro (24) horas del día”.

Visto lo anterior, procede esta Superintendencia a realizar el análisis de la problemática expuesta, para lo cual se tendrá en cuenta lo dispuesto en las normas vigentes aplicables al tema en estudio, el Contrato de Condiciones Uniformes del prestador, así como la información allegada por AGUA RICA AAA S.A. E.S.P., en respuesta al requerimiento hecho por este ente de vigilancia y control.

Como primera medida, respecto de la operación y funcionamiento de las redes, que para el presente caso nos referimos a los sistemas de acueducto, la Ley 142 de 1994¹, 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, 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 de los mencionados servicios públicos, 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. (...)”.

“Artículo 139. Suspensión en interés del servicio. *No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:*

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

139.1. *Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. Resaltado fuera de texto.*

139.2. *Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos”*

Concordante con lo anterior, el Decreto No. 1077 de 2015² 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 (...)*”.

“ARTÍCULO 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 mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor**, (...). (Subrayado fuera de texto).

De las normas parcialmente transcritas 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, pero debido a las condiciones particulares de cada región o sistema o requerimiento de este último, 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 limitantes para cada situación en particular, que pueden ser temporales o prolongadas, como es el caso que nos ocupa, en donde, según lo manifestado por la prestadora, el suministro del servicio de acueducto se ha visto suspendido por los bajos niveles o alta turbiedad en la fuente de abastecimiento, y por labores de mantenimiento en las estructuras del sistema de tratamiento.

De lo anterior se deduce que, en el proceso de prestación del servicio de agua potable a los usuarios del municipio de Puerto Rico – Caquetá, por parte de la empresa AGUA RICA AAA S.A. E.S.P. se pueden presentar algunas dificultades, debido a las afectaciones en la fuente de abastecimiento que traen como consecuencia la interrupción de los procesos de potabilización del agua y por tanto afectando el suministro del servicio.

Si bien la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios está orientada a contribuir “al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante la vigilancia, inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios”, no debe olvidarse que, respecto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y particularmente el de acueducto o agua potable, las acciones que adelante este ente de vigilancia y control deben enmarcarse en la aplicación de la normativa y ordenamiento jurídico vigente; además, debemos agregar que esta Entidad fue creada precisamente para garantizar que la población tenga acceso a estos servicios con criterios de continuidad, calidad y eficiencia, pero además teniendo en cuenta que los sistemas de acueducto son altamente vulnerables por diversos factores, situación que se debe valorar al realizar el análisis de una situación en particular.

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

Así las cosas, respecto de la falta de continuidad del servicio de acueducto a los usuarios atendidos por la AGUA RICA AAA S.A. E.S.P. en el Puerto Rico, Caquetá, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia), esta Superintendencia considera que la eventualidad presentada para la época de los hechos se originó por motivos de fuerza mayor o caso fortuito debido a las causales mencionadas en párrafos anteriores y que el prestador, al igual que el ente territorial se encuentran comprometidos y adelantando las acciones para mejorar los indicadores de presión y continuidad en el municipio.

Ahora bien, frente a la manifestación del peticionario quien refiere que “*pero sí nos cobran el servicio bien caro*”, con el fin de que los usuarios que se sientan afectados de manera particular, puedan adelantar las gestiones de manera oportuna, y teniendo en cuenta además que el aspecto relacionado con el cobro del servicio involucra el tema de tarifas, el cual a su vez se encuentra inmerso en el proceso de facturación del servicio prestado a los suscriptores, consideramos de utilidad y de especial importancia informarle que sobre el derecho que tienen los suscriptores o usuarios de presentar peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos en relación con el servicio o los servicios que presta la respectiva empresa, se debe tener en cuenta que la Ley 142 de 1994, establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 154.- De los recursos. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Subrayado fuera de texto).*

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. (...)”.

Lo anterior indica que, en el caso de existir inconformidad con la factura expedida por la prestadora del servicio, el suscriptor o usuario que se sienta afectado de manera particular, tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora, habida consideración que tal circunstancia debe ser investigada y puede darse por varias causas, como por ejemplo: i) aplicación de un nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016³; iv) desviación significativa; v) aumento del consumo; vi) error de lectura; vii) error al aplicar la tarifa, y viii) ajuste por IPC, causal que en todo caso debe ser investigada por la prestadora del servicio, en primera instancia, para que luego sí intervenga esta Superintendencia.

En tal sentido, respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la empresa, consideramos pertinente se tenga en cuenta que en cuanto a la atención a los suscriptores y/o usuarios, de manera particular, por parte de las empresas prestadoras, la Ley 142 de 1994 estableció, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa. Es así como el artículo 152 reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho de los usuarios a presentar ante la empresa prestadora peticiones, quejas y recursos relativos al mismo, cuando la informalidad esté relacionada con las causales establecidas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994

³ Por la cual se modifica el rango de consumo básico

(negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación), siempre y cuando las facturas no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos. En igual sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 definió el recurso en sede de la empresa como un acto del suscriptor o usuario para obligar a aquella a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

En contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición, el cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso de apelación es procedente solamente como subsidiario del recurso de reposición.

En este sentido se tiene que en el evento de existir inconformidad por parte de un usuario del servicio público, de carácter particular, por las causales antes mencionadas, se debe hacer uso del procedimiento de reclamación establecido en las normas vigentes, esto es acudir en primer lugar a la entidad prestadora del respectivo servicio (elevando una petición, queja o reclamo) y, una vez obtenga la respuesta, puede presentar **el recurso de reposición y en subsidio de apelación en el mismo escrito** (ante la prestadora del servicio) para que este último sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia, siempre y cuando este se haya interpuesto con las formalidades previstas en la ley, ya que sólo así esta Entidad se pronunciará de fondo sobre las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

En consecuencia, para el caso concreto de las reclamaciones presentadas por los usuarios que versen sobre las causales señaladas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esta Entidad única y exclusivamente puede abocar conocimiento de los actos proferidos por la empresa prestadora que tengan relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, en el trámite del recurso de apelación cuando el mismo es legal y oportunamente instaurado como subsidiario del recurso de reposición; trámite que en todo caso es de exclusiva competencia de las Direcciones Territoriales de esta Entidad, conforme con lo establecido en el artículo 24 del Decreto No. 1369 de 2020⁴, que, para el caso concreto del municipio de Puerto Rico, Caquetá, corresponde a la Dirección Territorial Suroriente de esta Superintendencia con sede en la ciudad de Neiva, Huila.

Sin embargo, si como resultado de las acciones adelantadas por esta entidad de vigilancia y control en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, esta Superintendencia adelanta las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen la ejecución de un proceso de investigación, y de encontrarse probada alguna violación a la ley, la Superservicios impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso enmarcándose en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

En consecuencia, en el evento de presentarse inconformidad de un usuario frente a la factura emitida por la empresa prestadora del correspondiente servicio público domiciliario, lo indicado es que el consumidor que se sienta afectado presente una petición, queja o reclamo en primera instancia ante la empresa que suministra el servicio para que sea atendida y tramitada en el marco de los términos y condiciones establecidos en las normas vigentes, para que luego sí esta Superintendencia pueda intervenir en el trámite del recurso de apelación siempre y cuando éste último haya sido instaurado con las formalidad establecidas en la ley, ya que solo así este ente de vigilancia y control, se podrá pronunciar de fondo frente a las inconformidades de los consumidores.

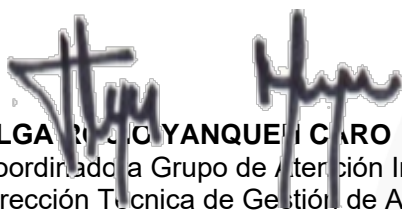
⁴ Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, bajo la premisa del respeto al debido proceso y el derecho de defensa que le asiste tanto a los usuarios como a la prestadora del servicio.

Por otra parte, es importante precisar que esta Superintendencia realizó el anterior análisis, atendiendo las respuestas de la prestadora y de la alcaldía en el pronunciamiento final con radicado SSPD No. 20224263732391 del 24 de agosto de 2022, el cual fue remitido a la Gerencia Departamental Colegiada del Caquetá de la Contraloría General de la República al desconocerse la identidad del denunciante y ante la imposibilidad de informar respecto del trámite realizado frente a su denuncia.

No obstante, atendiendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011⁵ y al no contar con sus datos de contacto procedemos a dar alcance al radicado anteriormente mencionado con el fin de publicar la respuesta emitida por esta Superintendencia en nuestra página web, para lo pertinente.

Atentamente,



OLGA YANQUE

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

Proyectó: Gianfranco Bello Russi – Prof. Esp. GAIAG.
Revisó: Gloria Paola Hernández - Funcionaria GAIAG
Exp. Virtual: 2021426170100449E - 2023420380800189E.

⁵ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo