



20234263758201

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20234263758201

Fecha: 04/10/2023

GD-F-007 V.22

Página 1 de 10

Bogotá D.C.

Señor

Asunto: **Pronunciamento de fondo.**

Radicado SSPD Nro. 20235291504712 del 25 de abril de 2023. Respuesta de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS (EMPOCALDAS S.A E.S.P.).

Radicado SSPD Nro. 20234261195591 del 29 de marzo de 2023. Requerimiento a la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS (EMPOCALDAS S.A E.S.P.).

Radicado SSPD Nro. 20234261194971 del 29 de marzo de 2023. Respuesta preliminar.

Radicado SSPD Nro. 20235290939022 del 07 de marzo de 2023. Traslado por competencia a esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), de la petición anónima remitida, relacionada con problemas en la prestación del servicio público de acueducto en el barrio Parque de La Cruz del municipio de Supía, Caldas.

Cordial saludo:

Mediante la comunicación con el radicado SSPD Nro. 20235290939022 del 07 de marzo de 2023, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió de parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el traslado por competencia de la petición anónima Nro. CRA 2023-321-001699-2 de 25 de febrero de 2023, relacionada con problemas en la prestación del servicio público de acueducto en el barrio Parque de La Cruz del municipio de Supía, Caldas.

Al respecto, a través del oficio SSPD Nro. 20234261194971 del 29 de marzo de 2023, esta Superintendencia dio respuesta preliminar a su petición; asimismo, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia, y en defensa de los derechos de los usuarios, mediante la comunicación SSPD Nro. 20234261195591 del 29 de marzo de 2023, esta Entidad requirió a la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución Nro. 20201000057315 del 09 de diciembre de 2020 modificada por la Resolución Nro. 20211000096695 de 19 de abril de 2021.

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

(EMPOCALDAS S.A E.S.P.), para que presentara a esta Entidad un informe actualizado referido a la atención de la problemática, en el cual incluyera una propuesta de solución a su denuncia.

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 era 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 Nro. 20235291504712 del 25 de abril de 2023, la empresa atendió el requerimiento formulado por esta Superservicios, razón por la cual, se procede a realizar el análisis de los hechos denunciados, para lo cual se tendrán en cuenta las disposiciones normativas aplicables al tema objeto de la queja, así como la información allegada por la prestadora del servicio.

### **1. Respeto de la continuidad en la prestación del servicio de acueducto.**

En primera instancia, esta entidad considera necesario hacer algunas precisiones normativas que permitirán contextualizar la **continuidad del servicio de acueducto**.

En tal sentido, nos permitimos manifestarle que la Ley 142 de 1994<sup>1</sup> al referirse al cumplimiento y la prestación del servicio, establece lo siguiente:

***“ARTÍCULO 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. (...).”*

A su vez, el Decreto No. 1077 de 2015<sup>2</sup>, frente a las causales de suspensión de los servicios dispone:

***“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, (...). (La subraya fuera del texto).*

Concordante con lo anterior, la Resolución No. 2115 de 2007<sup>3</sup>, expedida por los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, dispone en su artículo 18, cuadro No. 9, el índice de continuidad del servicio de agua para consumo humano, así:

<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.

<sup>3</sup> Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.

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

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 y con calidad, 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.

Según las anteriores disposiciones, los prestadores de servicios públicos tienen a su cargo el deber de suministrarlos con criterios de continuidad y calidad, lo que genera que, ante su incumplimiento, se configure una falla en la prestación del servicio.

Al respecto, se precisa que la falla en la prestación del servicio, se puede presentar, ya sea por problemas de continuidad en la prestación, o por situaciones que afectan su calidad; sin embargo, como atrás se señaló, existen excepciones a su configuración, tales como, cuando deban realizarse “reparaciones, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor”.

Bajo el anterior panorama normativo y de conformidad con la respuesta rendida por la empresa a nuestro requerimiento, se entra a revisar si en el caso que aquí nos convoca, se puede presentar o no una falla en la prestación del servicio de acueducto según lo informado por el peticionario.

Así las cosas, con el referido escrito de respuesta la prestataria rindió un informe contextualizado respecto a las preguntas formuladas por este ente de vigilancia y control, de acuerdo con la problemática que se denunció, manifestando que frente a la prestación del servicio de acueducto en el barrio Parque de La Cruz del municipio de Supía, Caldas, del 31 de marzo al 11 de abril de 2023, **se registró un 95,89% de continuidad.**

Señaló igualmente que, para los meses de enero y febrero de 2023, la continuidad en el municipio de Supía, en general fue de 99.71% y 98.85, respectivamente; y que para el año 2022, la continuidad fue superior al 95%, excepto en el mes de julio, la cual superó el 91%.

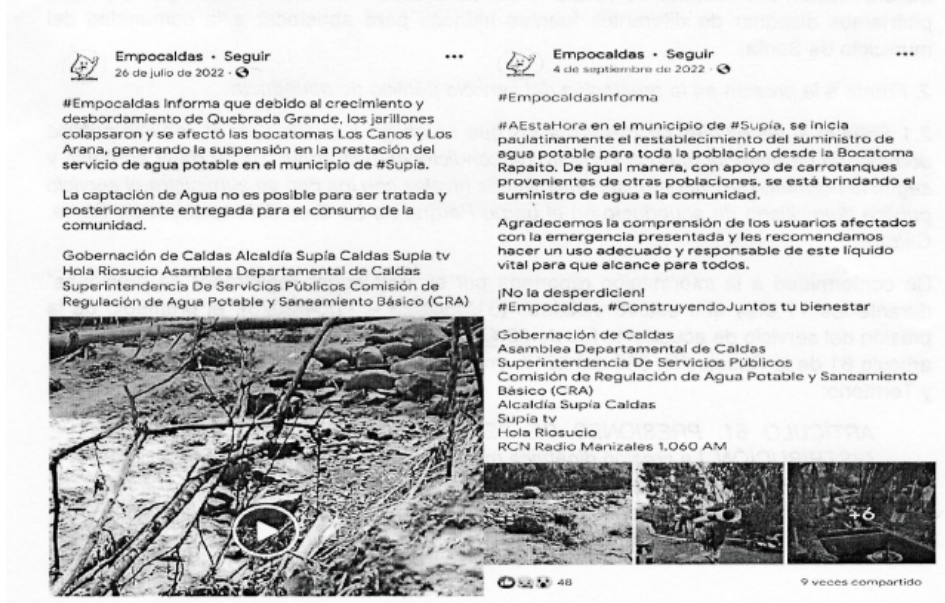
Frente a las intermitencias que se presentaron en la prestación del servicio, indicó que se debieron *“a los taponamientos que se presentan en la bocatoma que surge del servicio de acueducto al municipio de Supía, situación que es más frecuente en horas de la noche y al presentarse períodos de fuertes lluvias”* y aclaró, que tal situación se presentó desde el mes de septiembre de 2022, cuando *“un evento de la naturaleza afectó las bocatomas de las que se abastece el municipio, dejándolas fuera de servicio”*, por lo cual está adelantando proyectos para su recuperación, a través del contrato de obra 273 de 2022. Indicó que, con la referida obra busca

contar con fuentes hídricas alternas de abastecimiento para dar solución a la problemática presentada.

Manifestó adicionalmente que, cuando se presentan las suspensiones del servicio “desde la seccional del municipio de Supía, Caldas se adelantan labores para restablecer la prestación del mismo lo más rápido posible, así mismo, cuando estas son prolongadas se coordina con el Cuerpo de Bomberos Municipal el suministro de este preciado líquido a través de carro tanque”, y aportó los avisos de suspensión que emitió para la comunidad, aclarando que cuando son eventos imprevistos e irresistibles, “no es posible avisar de manera previa a nuestros usuarios y/o suscriptores”. Se aporta captura de pantalla de los avisos:



(Captura de pantalla de nuestra cuenta de Facebook)



(Capturas de pantalla de nuestra cuenta de Facebook)

Fuente: Radicado SSPD Nro. 20235291504712 del 25 de abril de 2023



Resaltando que en los eventos en donde EMPOCALDAS S.A E.S.P puede prever la suspensión del servicio (en consecuencia a la realización de obras o de alguna otra actividad con nuestra infraestructura), también se procede con la publicación en nuestras redes sociales de tal situación:



Fuente: Radicado SSPD Nro. 20235291504712 del 25 de abril de 2023

Así las cosas, esta Superservicios revisó el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) que la empresa tiene reportado en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI), con el objeto de establecer el índice de continuidad al cual se comprometió en la prestación del servicio, y se observa que en la cláusula 15, inciso 4 “Condiciones de calidad”, se dispuso en el segundo inciso que: *“La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas (...).”* (La cursiva es propia).

Ahora bien, consultado el SUI administrado por la SSPD, en el acápite “continuidad” del servicio público de acueducto en el municipio de Supía (Caldas), para el año 2022, se observa que la continuidad fue de 23.84 h/d, y para lo transcurrido del año 2023, es de 23.8 h/d, clasificándose como “continuo”, tal y como se observa en las siguientes capturas de pantalla:

**- Año 2022:**

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO							
AÑO	2022						
PERIODO	ANUAL						
DEPARTAMENTO	CALDAS						
MUNICIPIO	SUPIA						
EMPRESA	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS						
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
10	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	CALDAS	SUPIA	Annual	23.84	Continuo	99.51

**- Año 2023:**

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO							
AÑO	2023						
PERIODO	ANUAL						
DEPARTAMENTO	CALDAS						
MUNICIPIO	SUPIA						
EMPRESA	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS						

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Dia) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
10	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	CALDAS	SUPIA	Annual	23.8	Continuo	99.83

De conformidad con lo anterior, al comparar lo estipulado en el CCU con lo afirmado por ente territorial, se observa que la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Supía, se ajusta a lo previsto en el citado contrato y a lo dispuesto por la Resolución No. 2115 de 2007, toda vez que la continuidad fue satisfactoria según los índices establecidos en el citado acto administrativo, según los indicadores registrados en el SUI.

De lo antes indicado se establece, en principio, que 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 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, y para el caso que nos ocupa, según lo informado por la prestadora, el servicio presentó algunas intermitencias de cara eventos naturales que influyeron en la prestación continua del servicio, sin embargo, en el sector denunciado y en el municipio, pese a dichas situaciones, se presta el servicio con normalidad.

Así las cosas, en cuanto a las presuntas deficiencias en la prestación del servicio de acueducto referidas a su continuidad, objeto de su petición, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia), esta Superintendencia considera que las posibles fallas en la continuidad presentadas obedecieron a casos fortuitos o fuerza mayor.

## 2. Respecto a la presión en la prestación del servicio público de acueducto.

En relación con el valor de la presión con la cual debe suministrarse el servicio de acueducto por parte de las prestadoras, la Resolución No. 330 de 2017 "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009", expedida por el Ministerio de Desarrollo Económico, establece en sus artículos 61 y 62, lo que a continuación se indica:

**“ARTÍCULO 61. PRESIONES DE SERVICIO MÍNIMAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN.** La presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes. Para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a.

**PARÁGRAFO.** El área a abastecer con una presión dinámica inferior puede corresponder hasta el 10% del área total, siempre que la presión mínima sea superior o igual a 8 m.c.a. para poblaciones de diseño de menos de 12.500 habitantes y de 12 m.c.a. para poblaciones de diseño mayor a 12.500 habitantes. (...)

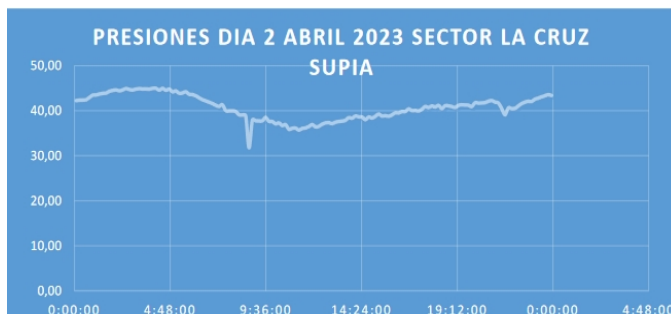
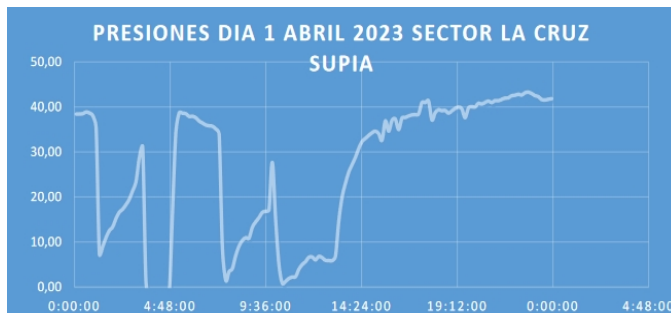
**“ARTÍCULO 62. PRESIONES DE SERVICIO MÁXIMAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN.** A partir de la expedición de la presente resolución, para sistemas nuevos u optimizaciones, la presión estática máxima debe ser de 50 m.c.a. Para cumplir con esta condición, la red de distribución debe estar subdividida en tantas zonas de presión como se requieran.

**PARÁGRAFO 1o.** En una misma zona de presión se pueden presentar presiones estáticas mayores a la máxima definida; en este caso, el área a abastecer con una presión estática superior puede corresponder al 10% del área de la zona de presión, desde que no se sobrepase una presión de 55 m.c.a. y hasta el 5% del área de la zona de presión, desde que no sobrepase una presión de 60 m.c.a. (...)

A su vez, revisado por esta entidad el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) que tiene reportado EMPOCALDAS S.A. E.S.P. en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), se evidencia que en la cláusula 15, inciso 5° señaló “La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare”; es decir, al haberse derogado dicho acto administrativo por la resolución por la No. 330 de 2017, como atrás quedó visto, se colige que en materia de presiones se rige por lo reglamentado en la citada resolución y conforme a lo dispuesto en los artículos 61 y 62 antes transcritos.

Ahora bien, la prestadora del servicio aportó con su respuesta, entre otros, los siguientes registros de presión para el mes de marzo y abril de 2023, así:









Fuente: Radicado SSPD Nro. 20235291504712 del 25 de abril de 2023

Asimismo, la prestataria en su radicado SSPD Nro. 20235291504712 del 25 de abril de 2023, informó que el “datalogger registrador de presiones” hizo monitoreo del 31 de marzo de 2023 al 11 de abril de 2023 y registró un “promedio de la presión del servicio de acueducto de 36.42 PSI,

*cumpliendo así con lo dispuesto por el artículo 61 de la Resolución 330 del 2017, emanada por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio”.*

De conformidad con la información suministrada por la empresa se evidencia que la prestadora, suministró el servicio de agua potable en el sector La Cruz del municipio de Supía, con una presión mayor a la mínima y menor a la máxima que se exige en la Resolución No. 330 de 2017 y en el CCU, ya que la presión oscila en 36.42 m.c.a., de ahí que no se considera que esté vulnerando la normatividad que reglamenta esta materia.

De conformidad con las consideraciones expuestas en párrafos anteriores, se concluye que, para el presente caso, en principio, no resulta viable señalar que, para la época objeto de la queja, la empresa haya incumplido normatividad sobre el particular.

Así las cosas, este despacho da por atendida y tramitada la denuncia, no sin antes 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 todo el territorio nacional, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



**OLGA LUCIO YANQUEN CARO**

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: Ingrid Samantha Norato Vargas - Profesional GAIAG.

Revisó: Olga Patricia Moreno M – Funcionaria GAIAG

Expediente virtual: 2023426160300137E- 2023420380800004E