



20244263905431

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20244263905431**

Fecha: **18/09/2024 14:10:19**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 6

Bogotá D.C.

Señora
CLAUDIA ACERO CELY

Al contestar por favor citar este número: 20244263905431

**EXPEDIENTES: 2024426160300372E (USUARIO)
 2024420380800213E (PRESTADOR)**

Asunto: **Pronunciamiento**

- Radicado SSPD No. 20245293605692 del 16 de agosto de 2024. Remisión de información respuesta E.S.P.
- Radicado SSPD No. 20248003397432 del 3 de agosto de 2024 Derecho de Petición en la página web por presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto relacionada con continuidad y presión en el barrio Flandes Alto en el municipio de La Calera- Cundinamarca

Respetada señora Acero:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), mediante el radicado SSPD No 20248003397432 del 3 de agosto de 2024, recibió la petición suscrita por usted en la que manifiesta presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto por constantes cortes del servicio de acueducto y al no tener presión en el barrio Flandes Alto en el municipio de la Calera- Cundinamarca.

Con respecto al radicado anterior, la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CALERA (ESPUCAL ESP)** a través del radicado SSPD No 20245293605692 del 16 de agosto de 2024, allegó copia de la respuesta dada a su petición.

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-reclamaciones-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. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

En este contexto, a continuación, nos permitimos referirnos de manera particular sobre cada uno de los tópicos sobre los cuales trata el contenido de la queja instaurada ante esta Superintendencia.

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 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. (...)”.

De otra parte, el Decreto No. 1077 de 2015, al referirse a las causales de suspensión de los servicios señala lo siguiente:

“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,

De lo anteriormente mencionado, se colige que, las empresas prestadoras del servicio de acueducto están facultadas por la Ley para suspender el servicio, entre otras causales, por motivos de “fuerza mayor”, y para el caso que nos ocupa, dicha acción está asociada al “Racionamiento de agua”, causada por fenómenos naturales.

Concordante con lo anterior, la Resolución No. 2115 de 2017¹, 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:

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

¹ 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.

De las normas parcialmente transcritas se colige que los prestadores están en la obligación de suministrar el servicio a su cargo de manera continua y de calidad, así como, el de realizar el mantenimiento y reparación de la red de los servicios que preste, con el fin de garantizar el suministro de los mismos a los usuarios, en términos de funcionamiento adecuado, calidad y eficiencia; sin embargo, debido a las condiciones particulares de cada sistema pueden 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.

Una vez hechas las anteriores precisiones, nos dirigimos ahora hacia las respuestas proporcionadas por el prestador, a través del radicado SSPD No 20245293605692 del 16 de agosto de 2024. En dicha respuesta, manifestó lo siguiente:

“(...) La empresa de Servicios Públicos ESPUCAL E.S.P le recuerda que, el municipio de la Calera está inmerso en el racionamiento de la La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB, en el turno ocho (como se evidencia en la imagen), el cual a partir del mes de julio se realizará por 24 horas cada 18 día y se suma las 4 horas adicionales que tardaría la red de conducción en volver a cargarse completamente hasta el punto del Macromedidor, para el suministro del acueducto. Por tal motivo en ese período necesariamente habrá intermitencias en el servicio y bajas presiones (...)” Cursivas fuera de texto.

En ese orden de ideas, ESPUCAL E.S.P informó que el día 30 de julio de 2024, la empresa tuvo una reunión con la comunidad de Flandes Alto en la que expuso las razones por las que se ha presentado esta situación, a saber:

“(...)

- I. *La Empresa de Servicios Públicos de la Calera, ESPUCAL E.S.P, no dispone de un sistema de almacenamiento que le permita acumular el recurso durante los períodos de bajo consumo.*
- II. *El suministro de agua se realiza por gravedad, motivo por el cual baja la presión en hora de alto consumo.*
- III. *La red no presenta sectorización.*
- IV. *IV La línea de Wiener ha presentado intermitencias en la presión y racionamiento por la escases de agua presentada en abril de 2024 debido al fenómeno del niño, que en la actualidad siguen haciendo racionamiento cada día de por medio (...)”*Cursivas fuera de texto.

Ahora bien, frente a las **variaciones en la presión**, la empresa informa que se están llevando a cabo maniobras en la red para optimizar el flujo de agua y asegurar que la presión sea la adecuada, asimismo, manifestó que se están monitoreando constantemente los niveles de presión para detectar los posibles problemas y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

A su vez, ESPUCAL E.S.P informó que se está adelantando la instalación y rehabilitación de las redes de acueducto del municipio, con el fin de garantizar las presiones mínimas en la red y el caudal

requerido por sus usuarios, Esto corresponde a la Fase I del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado Sanitario y Pluvial del municipio.

Informa que se han identificado que algunos usuarios de la zona alta de Flandes alto, presentan dificultades con el servicio del agua, expuesto lo anterior ESPUCAL E.S.P informa que a corto plazo se tiene previsto la incorporación de un sistema hidroneumático que permitirá presurizar la red y evitar futuros inconvenientes, indicó que se han instalado 2 válvulas (4" y 2") para regular la presión en dicho sector.

Por lo expuesto, en lo que respecta a la presión del suministro del servicio de agua potable, se manifiesta como primera medida que, 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", 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 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. (...)"

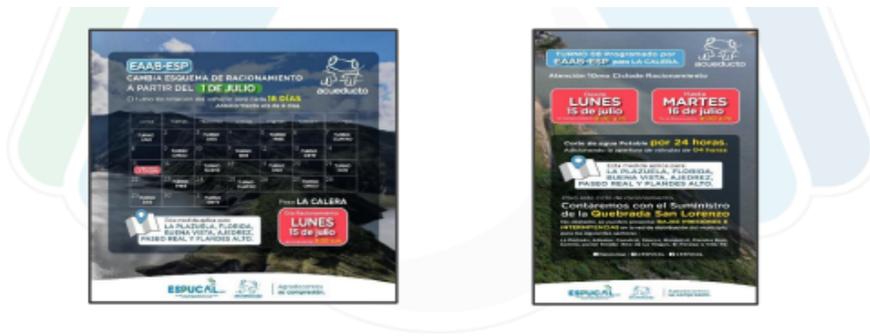
Frente a lo expuesto el prestador informó que: *"(...) La obligatoriedad de la Empresa es garantizar la presión a la entrada del medidor, en la acometida, desde este punto ya es responsabilidad del usuario-propietario o del conjunto el mantenimiento y operatividad de su sistema agrega que en el caso de los conjuntos residenciales ..., internamente la propiedad horizontal debe contar con el respectivo equipo de presión o sistema escogido para garantizar el suministro y la presión en cada unidad de vivienda, al igual que en vivienda de 3 pisos o más ...*

Finalmente concluye informando que, *"(...) a partir de la visita realizada al conjunto, ESPUCAL ESP ha verificado que cada apartamento cuenta con un medidor de piso en el andén. Esto indica que el sistema interno de suministro del conjunto no es el adecuado, dado que la acometida debería llegar hasta el tanque de almacenamiento ubicado en la cubierta del edificio, el cual se encuentra a más de cuatro de pisos de altura (...)"* indicó *"(...) Según la norma técnica, se garantiza una presión de 15 metros de columna de agua en la entrada del predio; sin embargo, al considerar las pérdidas por fricción, es evidente que el agua no alcanzará los tanques altos (...)"*

En ese orden de ideas, de conformidad con la anterior normatividad y según concepto 102 de 2022 emitido por la oficina asesora jurídica de esta Superintendencia, la responsabilidad en la construcción

de la infraestructura de acueducto y alcantarillado, es así: "(i) si se trata de la red matriz o primaria, su diseño, construcción y mantenimiento está a cargo de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, con cargo a tarifas, (ii) si se trata de la red local o secundaria, su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores, mientras esté vigente la licencia urbanística o su revalidación y corresponde a los prestadores su administración, operación y mantenimiento una vez las hayan recibido y (iii) si se trata de las redes internas, su diseño y construcción está a cargo de los urbanizadores, mientras que el mantenimiento se encuentra a cargo de los propietarios de los inmuebles".

Finalmente, en respuesta remitida a esta SSPD, el prestador remite imágenes de notas informativas en donde se puede evidenciar en efecto que la empresa informa a los usuarios las situaciones de contingencia presentes y la variación en la continuidad en la prestación de servicio, veamos:



Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos S.S.P.D.
Calle 10A No. 2b - 25 Barrio Coovical La Calera - Cundinamarca
Tel: 8757111 / 8757555 / 5800357
E-mail: pqr@espucal.gov.co



Material filmico cargado en los diferentes medios de comunicación digital

De conformidad con lo expuesto y 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 en la zona de Flandes en el municipio de La Calera, obedecieron a un caso fortuito o fuerza mayor por causa del fenómeno del niño que con el fin de superarla han tomado acciones a corto plazo que permitan superar esta situación; a lo que se suma que, la presión del suministro del agua potable en el caso puntual y según lo señalado en la respuesta de la empresa se debe realizar unos arreglos a las redes internas lo cual es responsabilidad del usuario por lo que, no resulta incumplimiento a la normatividad por parte de la empresa

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las peticiones de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de La Calera a cargo de ESPUCAL E.S.P. por los hechos que afecten el suministro a los suscriptores, 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.

Atentamente,



ÁLVARO ENRIQUE SOSA ZÁRATE

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

Este documento está suscrito con la firma mecánica autorizada mediante Resolución No 20201000057965 del 14 de diciembre de 2024 y No 2020100057315 del 9 de diciembre de 2020 modificado por la Resolución No 20211000096695 del 19/04/2021

Proyectó: Margie Rivas Rueda – Funcionaria GAIAG - DTGAA
Revisó: Cesar Miguel Tobo Tobos – Profesional Especializado DTGAA