



20254260081351

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20254260081351**

Fecha: **13/01/2025 9:03:21**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señor

Al contestar por favor citar este número: 20254260081351

Expedientes: 2024426160300399E (USUARIO)

Asunto: Pronunciamiento,

- Radicado SSPD Nro. 20245294927172 del 7 de noviembre de 2024. Respuesta de ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.
- Radicado SSPD Nro. 20244264669751 del 22 de octubre de 2024. Requerimiento a ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.
- Radicado SSPD Nro. 20244264626081 del 21 de octubre de 2024. Respuesta preliminar.
- Radicado SSPD Nro. 20245293780472 del 27 de agosto de 2024. Traslado, por parte de la Presidencia de la Republica escrito de petición por presunta por presunta falla en la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Turbaco – Bolívar

Respetado señor Duran:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), mediante el radicado SSPD Nro. 20245292129462 del 21/05/2024., recibió traslado por parte de la Presidencia de la república, de la petición suya en la cual manifiesta inconformidad respecto a una presunta falla en la prestación del servicio de acueducto debido que “presuntamente la prestadora del servicio

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. 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

inicio arreglo de las redes de alcantarillado en diferentes partes del municipio de Turbaco, pero las mismas quedaron inconclusas según se evidencia en las fotografías allegadas”.

Sobre el particular, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia conferidas por la Constitución y la Ley, a través del oficio con radicado SSPD Nro. 20244264669751 del 22 de octubre de 2024 esta Entidad requirió a ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P., para que atendiera la petición y presentara oficio de respuesta a esta Entidad en torno a los hechos expuestos en su escrito.

Frente a lo anterior, el ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P. respondió mediante el radicado SSPD Nro. 20245294927172 del 7 de noviembre de 2024 y remitió la respuesta correspondiente, la cual fue analizada por esta Superintendencia teniendo en cuenta lo dispuesto en las normas vigentes en relación con la operación y mantenimiento de la infraestructura asociada al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado.

En este contexto, sea lo primero manifestar que, respecto de la normatividad vigente aplicable al tema relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la Ley 142 de 1994¹ al referirse al Cumplimiento y la Prestación del Servicio, establece lo siguiente:

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

(...) Artículo 28. (...) Las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de ellas.

(...) 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 Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto Nro. 1077 de 2015², establece lo siguiente:

“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. (...).”

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 de calidad, así como de realizar el mantenimiento y reparación de las redes 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.

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

Una vez hechas las anteriores precisiones, y ante la situación planteada en su petición, mediante el radicado de respuesta de ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P., radicado SSPD Nro. 20245294927172 del 7 de noviembre de 2024, responde lo siguiente:

“La empresa ACUALCO SAS ESP, a partir del mes de enero hasta junio del 2024 entregó más de 100 llenados en la PTAP de carro tanque a la unidad de gestión de riesgo de desastres UNGRD para la atención de comunidades en zonas rurales y urbanas del municipio de Turbaco, como lo son Cañaverál, Chiquito, Aguas Prietas y barrios como Nueva Colombia. Se realizó empalmes a tubería matriz para el suministro de agua al barrio Nueva Colombia desde el mes de mayo del 2024.

ACUALCO SAS ESP realizó inversiones en materia de nuevos sistemas de bombeo para llevar más agua potable desde la Planta de tratamiento en Arjona hasta Turbaco y alcanzar una continuidad del 100% de prestación del servicio 24/7 en todos los sectores del Municipio. Durante el proceso de puesta en marcha se han realizado modificaciones en los equipos para garantizar el continuo y óptimo funcionamiento de los mismos.

La problemática de suspensiones sin previo aviso es causada por deficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica, para lo cual, ACUALCO SAS ESP realizó el montaje y puesta en marcha de una (1) planta de emergencia de 360KVA para el Municipio de Turbaco y operación nocturna de una (1) planta de emergencia de 1.500KVA en PTAP Arjona en las horas en que se presentan desfases de voltajes (18:00-24:00). Lo anterior para subsanar las fallas de suministro eléctrico comercial para poner en funcionamiento nuestros equipos de bombeo en las estaciones principales y dar garantías de la prestación del servicio de agua potable.”. (SIC, cursiva fuera de texto).

“La atención oportuna de los daños en los diferentes componentes de un sistema de acueductos (Red matriz, red de conducción, red de aducción, red de distribución y acometidas domiciliarias) son factores que bajan calidad de la prestación del servicio, por ello, es de vital importancia atenderlos con la mayor prioridad y en el menor tiempo posible, esto para mantener el sistema funcionando en un 100% el mayor tiempo. Para el mes de octubre/2024 se realizaron 27 reparaciones de daños en el municipio de Turbaco.

ACUALCO S.A.S. E.S.P. Se encuentra en proceso de elaboración de diseños y presupuestos para el reemplazo de tuberías de asbesto cemento en redes matrices y distribución del municipio de Turbaco para incluir dentro de inversiones prioritarias junto con la administración Municipal la reposición de las mismas.”. (SIC, cursiva fuera de texto).

“ACUALCO SAS ESP realiza constantemente reparaciones de acueducto a las que haya lugar en la mayoría de los sectores del Municipio. Las pérdidas de agua por daños en las redes de acueducto han disminuido en lo que transcurre del 2024 debido a un arduo trabajo correctivo de reparaciones a las redes existentes por parte del personal operativo de ACUALCO S.A.S. E.S.P. Para el año 2023, se repararon doscientos cincuenta (250) daños de diferentes clases identificados y reportados por la comunidad en diferentes sectores de Turbaco donde en su mayoría corresponde a tubería en asbesto cemento.”. (SIC, cursiva fuera de texto).

Así las cosas, de conformidad con lo anterior, y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia), con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, se concluye que ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P., de acuerdo a la exposición de acciones contenidas en respuesta, ha venido adelantando las acciones de su competencia para mejorar la prestación del servicio de alcantarillado y acueducto y no resulta viable colegir que la empresa se encuentre incumpliendo normatividad sobre el particular.

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 a cargo de ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P., 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.

Atentamente,



ÁLVARO ENRIQUE SOSA ZÁRATE

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

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057965 de 14 de diciembre del 2020 y No. 20201000057315 del 09/12/2020, modificada por la Resolución No. 20211000096695 del 19/04/2021.

Anexo: Radicado SSPD Nro. 20245294927172

Proyectó: Sebastián Alejandro Güisa Arias – Prof. Universitario GAIAGAA / DTGAA
Aprobó: Álvaro Enrique Sosa Zárate

Turbaco, Bolívar, 06 de noviembre/2024

Señor:

ALVARO ENRIQUE SOSA ZÁRATE

Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Municipio de Turbaco – Bolívar
E. S. M.

Referencia: Respuesta a oficio con radicado No.: 20244264669751 del 22 de octubre del 2024.

Cordial saludo,

En atención al requerimiento emitido por su despacho, nos permitimos aclarar que la empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA SAS ESP – ACUALCO SAS ESP en la actualidad se encuentra operando ningún sistema de alcantarillado sanitario en el que se incluya redes de recolección, cámaras de inspección, estaciones de bombeo, líneas de impulsión y plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios de Turbaco y Arjona puesto a que de parte de los Municipios no se ha recibido la infraestructura del sistema para su operación y/o mantenimientos. Entre las actividades comúnmente se encuentran: Mantenimiento y rehabilitación del sistema, reconstrucción de tuberías y tapas deterioradas e inspección detallada de todo el sistema de alcantarillado.

Nuestra operación se limita exclusivamente a la prestación del servicio de acueducto, conforme a lo establecido en los contratos de operación y las licencias otorgadas. Aclarado lo anterior, me permito dar respuesta a los puntos solicitados por ustedes:

1. Con respecto a las obras inconclusas o arreglos del sistema de alcantarillado sanitario y/o pluvial, la empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA SAS ESP – ACUALCO SAS ESP no tiene conocimiento alguno de dichas obras como se expresa en el requerimiento, deberá realizar aclaración la alcaldía municipal de Turbaco sobre estos trabajos del alcantarillado al que se hace referencia.

- 1. El estado actual de la prestación del servicio de acueducto en el sector referido por el peticionario.*

El municipio de Turbaco cuenta con 19.565 suscriptores, los cuales se dividen en 5 sectores hidráulicos, estos desarrollan una frecuencia de bombeo continua para 2 sectores y programada para los 3 sectores. Durante los últimos meses, el sistema de acueducto

presento fallas por suspensiones en el servicio lo que a su vez genero un porcentaje de continuidad del 56,7%.

La continuidad del servicio es el porcentaje que mide la cobertura y accesibilidad del servicio de agua potable definido en la resolución 2115 de 2007. Acueductos y alcantarillados de Colombia (ACUALCO S.A.S.E.S.P) en el mes de octubre del presente año cuenta con **33.832** suscriptores en los municipios de Arjona y Turbaco, los cuales se distribuyen en los 8 sectores hidráulicos definidos y estos conformados por barrios, urbanizaciones abiertas y cerradas con el fin de manejar la continuidad o programación del sistema.

MUNICIPIO DE ARJONA: El municipio de Arjona para el mes de octubre cuenta con 13.935 suscriptores, los cuales se dividen en 3 sectores hidráulicos y desarrollan una frecuencia de bombeo continua. Durante el mes, el sistema de acueducto presento fallas por suspensiones en el servicio de 26 horas/mes lo que a su vez genero un porcentaje de continuidad igual 97.3%, el puntaje de IC fue de 23.35 hora/día con una categoría de servicio **CONTINUO**.

MUNICIPIOS DE TURBACO: El municipio de Turbaco para el mes de junio/2024 cuenta con 19.897 suscriptores, los cuales se dividen en 5 sectores hidráulicos, estos desarrollan una frecuencia de bombeo continua para 2 sectores y programada para los 3 sectores. Durante el mes, el sistema de acueducto presento fallas por suspensiones en el servicio de 26 horas/mes lo que a su vez genero un porcentaje de continuidad igual 54.4%, el puntaje de IC fue de 13.05 hora/día.

Las suspensiones del servicio son aquellos factores por los cuales no se pudo brindar la prestación del servicio en un determinado tiempo, estos factores se pueden derivar de diferentes eventualidades las cuales van desde programaciones por mantenimiento del sistema o suspensiones sin previo aviso. En el mes de octubre del presente año el sistema de acueductos tuvo 26 horas/mes fuera de servicio, esta cantidad en su gran mayoría se debe a las continuas y repetitivas fluctuaciones de energía en la planta de tratamiento ubicada en Arjona. Para el mes de agosto las suspensiones del servicio sin previo aviso (alto voltaje, bajo voltaje y fluctuaciones) por parte de AFINIA SAS nuevamente son el factor determinante en la continuidad de la prestación del servicio de agua potable.

Esta serie de suspensiones dejan como producto una cantidad de volumen de agua no bombeado por el tiempo en que el sistema de acueductos no estuvo en servicio, por lo que para el mes de octubre se dejaron de bombear 42.120 metros cúbicos de agua y por consiguiente dejaron de ser facturados. El contrato de condiciones uniformes ACUALCO SAS ESP Numeral 2° Condiciones técnicas de acceso al inmueble establece que, para obtener la conexión al servicio de acueducto, el inmueble deberá cumplir: Contar con tanques de almacenamiento de agua mínimo de 2.000 litros por predio, para cuando la entidad prestadora de servicio público lo justifique por condiciones técnicas locales. El volumen se

determinó con las curvas de variación de la demanda horaria en zonas de abastecimiento de población similares.

Para mejorar la prestación del servicio de acueducto, en lo transcurrido del año 2024, se ha venido realizando operación de una planta de tratamiento de agua potable convencional nueva ubicada en el Municipio de Arjona con una capacidad teórica de tratamiento de 400 lps para abastecer de agua potable los municipios de Arjona y Turbaco. Aunque se encuentra operando en un 100% de su capacidad, para Turbaco se bombea 270 lps de los cuales 80 lps abastecen los proyectos ubicados aledaños a la vía troncal que conduce desde Arjona hacia Cartagena y los restantes 170 lps se distribuyen a la población de Turbaco por redes de acueducto.

Para apoyar la entrega por parte del proyecto Nueva PTAP 400 lps a los municipios Arjona y Turbaco, el Contratista y ACUALCO S.A.S E.S.P. destinaron recursos adicionales para adquirir los equipos faltantes de las bombas de 500 L/s y todos sus módulos eléctricos y de automatización para poner en marcha la captación del caudal necesario y satisfacer las necesidades de los dos municipios.

Para el año 2020 está entró en operación un nuevo tanque de almacenamiento que se encuentra en un 95% de ejecución y actualmente realizándose prueba de estanqueidad y consecución de accesorios hidráulicos (sept/2020) con capacidad de dos mil (2.000) metros cúbicos de agua situado en las inmediaciones de los barrios Altamira y Altos de Plan Parejo para mejorar la asistencia de los sectores 4S y 1 correspondientes a los barrios: La Cruz, El Recreo, Villa Leidy, San Pedro, Los Manguitos, Media Tapa, Altos de Plan Parejo (etapas 1-5), Villa Campo, Sándalo, Santa Ana, Ospina Pérez, Villas de Turbaco, Calle del Coco, Calle Las Flores, Calle San Pablo, Calle del Progreso, Calle La Cultura, Calle El Totumo, Calle el Tronco, Calle Espiche, El Carmen, Juan XXIII, Poza de Manga El Rosario, entre otros.

Se instalaron para el segundo trimestre del año 2019 nuevas redes en polietileno de alta densidad y reposición de tuberías obsoletas y averiadas en los barrios Santa Catalina y Las Cocás, cubriendo una totalidad de tres mil seiscientos (3.600) metros de tubería nueva con todos sus accesorios para distribuir agua potable a cuatrocientas cincuenta casas (450) del municipio de Turbaco. También se hicieron mejoras en las redes de acueducto de los barrios Villa Maira, El Paraíso, Las Margaritas, Calle San Pablo, San Pedro, La Montañita, entre otros.

Se realizaron trabajos de empalme a redes de acueducto y con suministro continuo de agua potable a proyectos de viviendas dentro del casco urbano como lo son: Urb. Las Heliconias, Las Palmas, Plan Parejo (Etapas 2, 3, 4 y 5), Urb. Sándalo, Villa Campo, Villa Mayra, Prado Verde, El Portillo, Santa Ana, Gran Portal, Vista Cartagena, entre otros.

Se rehabilita redes de acueducto en el barrio El Country 1 para suministro continuo de agua potable a partir de mes de diciembre/2019. Se repararon 4 daños identificados en las redes de acueducto nunca utilizadas y se realizaron alrededor de 300 acometidas nuevas con el componente micromedición.

Se realizó empalmes para suministro de agua en el sector Los Laureles y con expectativas de mejoras de servicio en la zona, aun no reciben suministro de agua potable por redes.

Se ejecutó desde sept/2020 instalación de tubería HDPE 250mm y accesorios en un 100% para extender red matriz desde Villa Padua hasta La Granja y mejorar presiones y caudales de flujo para el sector Los Laureles - Prado Verde - Coloncito. También está en programación la instalación de válvulas reguladoras en algunos sectores donde se suben las presiones debido a la topografía quebrada de la zona.

ACUALCO S.A.S. E.S.P. ha logrado mejoras en cuanto a la continuidad del servicio de acueducto en todo el municipio, para el mes de Octubre - noviembre 2019, se estimó una continuidad de 56% lo que muestra una mejora en la calidad del servicio prestado, en años anteriores, estábamos en un 20% o aproximados.

Las interferencias en la prestación del servicio, obedecen a deficiencias en el tanque de almacenamiento de 2.000m³ ubicado en la parte alta del proyecto Sándalo que abastece a todo el sector 4sur (Altos de Plan Parejo, Villa Campo, Villas Maira, Recreo, Villa Leidy, Ospina Pérez, Remanso, Villas de Turbaco, San Pedro, Los Manguitos, Media Tapa, entre otros) funcionando desde el año 2020. Este tanque de almacenamiento presenta filtraciones en el módulo#2, razón por la cual, la constructora Enfoque deberá con aprobación de ACUALCO SAS ESP realizar actividades de impermeabilización del tanque en ambos módulos puesto a que este no ha sido recibido formalmente por la alcaldía como infraestructura del sistema de acueducto.

Cabe resaltar que las redes de acueducto y el tanque de almacenamiento fueron instaladas y construido por el constructor y por ende deben estos mismos, realizar ajustes u obras no realizadas de acuerdo a los diseños del sistema hidráulico con el que se concibió el proyecto Sándalo y Altos de Plan Parejo.

Existen limitaciones en la capacidad instalada (captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, sistemas de bombeo) puesto que ya han alcanzado sus capacidades de diseño llegando al tope de su vida útil por lo que muy posiblemente se esté limitando la cantidad de agua disponible para atender adecuadamente la demanda.

Aunque la infraestructura de captación, tratamiento, almacenamiento y distribución sea la adecuada para los requerimientos del sistema, mientras más inestable sea el servicio de energía hacia los equipos electromecánicos que lo componen, será mucho más probable que este se deba someter a una operación interrumpida. De lo anterior, se puede observar el impacto directo que tienen los cortes de energía en la estabilidad y continuidad en el suministro de agua potable, por lo que puede considerarse una de las principales causas del racionamiento en los sistemas de bombeo operado por ACUALCO S.A.S. E.S.P.

La empresa ACUALCO SAS ESP, a partir del mes de enero hasta junio del 2024 entregó más de 100 llenados en la PTAP de carro tanque a la unidad de gestión de riesgo de desastres

UNGRD para la atención de comunidades en zonas rurales y urbanas del municipio de Turbaco, como lo son Cañaveral, Chiquito, Aguas Prietas y barrios como Nueva Colombia.

Se realizó empalmes a tubería matriz para el suministro de agua al barrio Nueva Colombia desde el mes de mayo del 2024.

ACUALCO SAS ESP realizó inversiones en materia de nuevos sistemas de bombeo para llevar más agua potable desde la Planta de tratamiento en Arjona hasta Turbaco y alcanzar una continuidad del 100% de prestación del servicio 24/7 en todos los sectores del Municipio. Durante el proceso de puesta en marcha se han realizado modificaciones en los equipos para garantizar el continuo y optimo funcionamiento de los mismos.

La problemática de suspensiones sin previo aviso es causada por deficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica, para lo cual, ACUALCO SAS ESP realizó el montaje y puesta en marcha de una (1) planta de emergencia de 360KVA para el Municipio de Turbaco y operación nocturna de una (1) planta de emergencia de 1.500KVA en PTAP Arjona en las horas en que se presentan desfases de voltajes (18:00-24:00). Lo anterior para subsanar las fallas de suministro eléctrico comercial para poner en funcionamiento nuestros equipos de bombeo en las estaciones principales y dar garantías de la prestación del servicio de agua potable.

2. Informar si ha realizado visita técnica en el sector ubicado en el sector objeto de la queja, con el objeto de determinar los arreglos que se deben realizar respecto a las redes de acueducto.

Teniendo en cuenta la información relacionada con inconformidad en la prestación de servicio, para las calles La Cultura, El Tutumito, Camino de Arjona, Del Coco, Las Flores, El progreso, Santa Catalina, Del Tronco, San Roque, Calle Nueva, San Pablo pertenecientes todas al sector uno (1) hidráulico dentro de la clasificación interna ACUALCO SAS ESP, actualmente se cuenta con una prestación de servicio programado semanal, lo que a su vez nos arroja un índice de continuidad igual a 47% o 11.28 horas/mes en el suministro de agua potable

Al igual que otros sectores del municipio de Turbaco como Fátima, 13 de junio, Av. Pastrana, Plaza, Paraíso, Calle Real, entre otros, se tiene una cantidad estimada de 6.000 metros lineales de tubería redes matrices y distribución en asbesto cemento en diferentes clases, razón por la cual, se está gestionando iniciar estudios de consultorías para la reposición de estas redes en el municipio y buscar fuentes de financiación para sacar de funcionamiento dicha tubería ya obsoleta, sin embargo, las inversiones para la reposición de redes de acueducto deben ejecutarse por parte de los Municipios.

Los altos niveles de pérdidas de agua en las redes inciden directamente en la calidad del servicio. Para el año 2023, se repararon 250 fugas de agua en red de distribución la mayoría en Asbesto-Cemento causando bajas presiones y problemas con el servicio.

El desperdicio de agua potable en algunos sectores, es común observar que, en el momento de recibir el servicio, muchos usuarios aprovechan la disponibilidad de agua para usos no prioritarios, como riego de jardines, lavado de andenes y calles, lavado de carros, etc. Se encuentra también el desperdicio de agua por rebose de albercas debido a la carencia de flotador o control de llenado de tanques.

3. Indique qué acciones o mantenimientos se han realizado en el sector mencionado, para dar solución de fondo a la problemática denunciada, de tal manera que permita mejorar la prestación del servicio de acueducto.

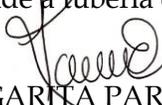
La atención oportuna de los daños en los diferentes componentes de un sistema de acueductos (Red matriz, red de conducción, red de aducción, red de distribución y acometidas domiciliarias) son factores que bajan calidad de la prestación del servicio, por ello, es de vital importancia atenderlos con la mayor prioridad y en el menor tiempo posible, esto para mantener el sistema funcionando en un 100% el mayor tiempo. Para el mes de octubre/2024 se realizaron 27 reparaciones de daños en el municipio de Turbaco.

ACUALCO S.A.S. E.S.P. Se encuentra en proceso de elaboración de diseños y presupuestos para el reemplazo de tuberías de asbesto cemento en redes matrices y distribución del municipio de Turbaco para incluir dentro de inversiones prioritarias junto con la administración Municipal la reposición de las mismas.

4. Informar si la problemática denunciada está siendo originada por las redes operadas por la empresa o si se genera en las redes internas o acometidas de la copropiedad.

ACUALCO SAS ESP realiza constantemente reparaciones de acueducto a las que haya lugar en la mayoría de los sectores del Municipio. Las pérdidas de agua por daños en las redes de acueducto han disminuido en lo que transcurre del 2024 debido a un arduo trabajo correctivo de reparaciones a las redes existentes por parte del personal operativo de ACUALCO S.A.S. E.S.P. Para el año 2023, se repararon doscientos cincuenta (250) daños de diferentes clases identificados y reportados por la comunidad en diferentes sectores de Turbaco donde en su mayoría corresponde a tubería en asbesto cemento.

Cordialmente;



KAREM MARGARITA PAREJA EJADUE
Representante Legal