

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE GAMARRA CESAR- SAS  
ESP (EMPUGAM SAS) (ID 27514)**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO**

**GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES**

**Bogotá, junio de 2015**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE GAMARRA CESAR- SAS ESP  
(EMPUGAM SAS) (ID 27514)**

**EXPEDIENTE: 2008460351700334E**

**ANÁLISIS 2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE GAMARRA – CESAR, se encuentra identificada con NIT 900761211 - 7, y constituida desde el 15 de julio de 2014, según información reportada por el prestador en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS en 2014.

Conforme a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 de diciembre 14 de 2010, en la que se establece que todo prestador debe realizar como mínimo una actualización al Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS una vez al año, el prestador realizó la inscripción en el RUPS el 24 de agosto de 2014, la cual fue APROBADA con radicado SSPD No. 2014827514322068 del 24 de septiembre de 2014. Aun así, durante el año 2015 el prestador no ha realizado la respectiva actualización.

La naturaleza jurídica del prestador corresponde a una sociedad por acciones simplificada que presta los servicios de acueducto y alcantarillado en área urbana del municipio de Gamarra del departamento de Cesar. Sin embargo revisando la inscripción del prestador en el RUPS, se evidencia que el prestador registró el tipo sociedad en comandita por acciones, situación que debe ser corregida por el prestador en la actualización del registro que realice para el año 2015.

La empresa opera los servicios de acueducto y alcantarillado, para las actividades inscritas en el RUPS (ver tabla No. 1), y reporta como fecha de inicio de operaciones el 22 de agosto de 2014. Para las vigencias objeto de análisis, el prestador se encuentra en estado operativo.

**Tabla No. 1 Actividades inscritas en RUPS – actualización 2014**

SERVICIOS	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO
ACUEDUCTO	Captación	22/08/2014
	Conducción	22/08/2014
	Almacenamiento	22/08/2014
	Distribución	22/08/2014
	Comercialización	22/08/2014
ALCANTARILLADO	Recolección	22/08/2014
	Conducción	22/08/2014
	Disposición final	22/08/2014
	Tratamiento	22/08/2014
	Comercialización	22/08/2014

Fuente: SUI – RUPS.

La información correspondiente a la descripción del prestador y a las actividades

inscritas en RUPS, fue verificada y validada mediante visita de inspección practicada por profesionales de la Superintendencia el 13 de marzo de 2015.

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

### 2.1 ANÁLISIS FINANCIERO

Se verificó el 26 de junio de 2015 el reporte del Plan Único de Cuentas –PUC en el Sistema Único de Información –SUI, donde se evidenció que el prestador no ha realizado el cargue para las vigencias 2013 y 2014.

Adicionalmente, respecto al reporte de información al SUI, no se evidenció el cargue de los anexos al PUC, copia .pdf o .tif de los estados financieros básicos debidamente aprobados de las vigencias. Lo anterior, contradiciendo lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Una vez verificado en el sistema documental ORFEO se evidenció que se ha requerido la información financiera pendiente mediante radicado N° 20154600360831 del 26 de junio de 2015, sin obtener respuesta.

Lo anterior, obstaculizando el ejercicio de las funciones de vigilancia y control establecidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994 como lo son: verificación de alertas por insuficiencia financiera, verificación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicación tarifaria, verificación de riesgos financieros y otras que desde la óptica financiera puedan poner en riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo.

### 2.2 Aspectos Administrativos

**Personal:** De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010 los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS.

De acuerdo con la verificación realizada en el Sistema Único de Información – SUI, la empresa no ha reportado información referente al personal que emplea para la realización de las actividades técnicas y administrativas de acueducto y alcantarillado, Para los años 2014 y 2015 el prestador aún no ha certificado el formulario “4. Personal por Categoría de Empleo”, lo que impide un adecuado análisis de este tópico, por lo que el prestador debe proceder a reportar toda la información pendiente de manera inmediata.

Sin embargo con información recolectada en la visita de inspección efectuada al prestador el 13 de marzo de 2015, se verificó que la empresa cuenta con personal contratado en su totalidad bajo la modalidad de prestación de servicios (Tabla No.2 ); información que concuerda con la reportada en el SUI para la vigencia inmediatamente anterior.

**Tabla No. 2 Personal vinculado a la empresa.**

AREA	CARGO	SERVICIO	EMPLEADOS	TIPO DE CONTRATO	SALARIO
------	-------	----------	-----------	------------------	---------

ADMINISTRATIVA	Gerente – Auxiliar administrativa	AA	2	Término fijo.	\$2'973.386
OPERARIOS	Técnicos operativos	AA	3	Término fijo.	\$2'771.965
ADMINISTRATIVA	Técnico en sistemas y Asesor	AA	2	OPS	\$2'800.000
OPERARIOS	Fontaneros	AA	4	OPS	\$4'100.000
<b>TOTAL</b>			<b>11</b>		<b>\$12'624.342</b>

Fuente: Visita marzo de 2015 por la SSPD - GPP.

De lo anterior se puede evidenciar la empresa cuenta con 11 empleados para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Gamarra-Cesar, el 45% está vinculado a término fijo y el 55% restante mediante orden de prestación de servicio.

**Contratos de condiciones uniformes (CCU):** Con el fin de regular las relaciones jurídicas (derechos, deberes y obligaciones) entre las personas que ofrecen servicios públicos domiciliarios, en el capítulo I de la Ley 142 de 1994 se configuró un tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de condiciones uniformes, cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por el prestador del servicio. Una vez el prestador elabore el CCU, debe remitirlo a la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico-CRA para emisión de concepto de legalidad del mismo.

Una vez verificado el SUI y de acuerdo a lo informado en la visita adelantada al prestador por esta entidad, la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE GAMARRA CESAR no cuenta con el CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, situación que no se ajusta a lo establecido en la ley citada anteriormente.

### 2.2.1 Estratificación

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 732 de 2002 es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementar el control y la vigilancia permanente del cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de las empresas.

Por lo anterior, se procede a analizar los siguientes componentes:

- **Adopción Estratificación Urbana y/o Rural:** El municipio de Gamarra no reportó a través de INSPECTOR el Decreto vigente mediante el cual se adopta la estratificación socioeconómica de la cabecera municipal de Gamarra – Cesar; por lo cual no le ha sido aprobado el indicador, y por ende tampoco se puede evidenciar si la empresa está aplicando para el cobro de sus tarifas la estratificación establecida por el municipio.

Según lo previsto en el decreto 990 de 2002, la Superintendencia cumpliendo con sus funciones de control y vigilancia sancionará “(...) a las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando no apliquen al cobro de sus tarifas residenciales, las estratificaciones adoptadas por decretos de los alcaldes(...)”

- **Comité permanente de estratificación:** El Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE) funciona conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por el Departamento Nacional de Planeación DNP. De igual manera se deben atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010 respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva; al igual que los prestadores de servicios públicos deben atender lo establecido en la circular externa No. 20121000000044 de febrero de 2012 *“Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”*.

Respecto al funcionamiento del CPE, la Superintendencia verificó que se tiene como información vigente el acta 001 del 9 de mayo de 2002, sin embargo, no se evidencia participación en el Comité por parte de la empresa, incumpliendo con su obligación de participar en el mencionado comité.

- **Concurso económico 1 y concurso económico 2:** De acuerdo con los artículos 6.3.1, 6.3.9.2, 7.3.7.1, 7.3.7.1, 8.3.2.1, 8.3.2.1 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Al realizar la correspondiente verificación del reporte al SUI de la tasa contributiva, se observa que el prestador no ha reportado ni certificado el Formulario *Concurso Económico 1* hasta el año 2013. Todo lo anterior, evidenciado por su inactividad en el comité permanente de estratificación, por lo anterior se requiere que realice de manera inmediata el reporte de la información.

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS

A continuación se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la información recopilada en la visita adelantada al prestador el día 13 de marzo de 2015, ya que el prestador a la fecha no ha reportado información técnica a través del Sistema Único de Información – SUI.

#### 3.1 Servicio de Acueducto

**Área de prestación:** El servicio lo prestan en zona urbana del municipio de Gamarra y en los corregimientos Cascajal y Puerto Viejo.

**Concesión de aguas:** el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 establece *“Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.”*

A la fecha de la visita el prestador contaba con una concesión de aguas por 37 l/s otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR al municipio de Gamarra en su condición de prestador directo, mediante Resolución 1314

de 12 octubre de 2010. Es fundamental que el prestador realice el trámite necesario ante la Corporación, para que la concesión quede a su nombre y solicite el caudal necesario para la prestación adecuada del servicio de acueducto.

- **Q captado:** El caudal captado es de 60 L/s. Si bien es cierto, que la concesión de aguas otorgada por CORPOCESAR está a nombre del municipio, de lo anterior se evidencia que la empresa prestadora se encuentra realizando la captación de un caudal superior al concesionado en la Resolución 1314 de 12 octubre de 2010, situación que no se ajusta a los lineamientos dados por la autoridad ambiental competente.
- **Q diseño:** El caudal de diseño de acuerdo con lo manifestado por el operario de la planta, es de 100 L/s.
- **Q tratado:** De acuerdo a la información suministrada por el operario de la planta, al momento de la visita, el caudal tratado era de 60 l/s.

#### **Tratamiento:**

- **Sistema de Tratamiento de Agua Potable (PTAP):** EMPUGAM SAS cuenta con una planta de tratamiento de agua tipo convencional, en buen estado estructural y operacional. La cual presenta buena iluminación y un cerramiento adecuado.

En la PTAP se observó un buen aspecto estructural, presenta floculadores de tipo Alabama, sedimentadores de alta tasa en placas y 4 filtros de lechos múltiples (grava, arena, antracita). Estos componentes funcionan en paralelo, situación que facilita las labores de limpieza y mantenimiento sin suspender el tratamiento del agua para su posterior distribución.

En el tratamiento del agua la empresa realiza la dosificación de hidroxiclورو de aluminio como agente coagulante a la entrada del sistema de tratamiento, previo a la entrada al sistema de floculación tipo Alabama. Así mismo el prestador realiza la dosificación de cloro gaseoso como agente desinfectante, esta última dosificación es realizada en la red de conducción que comunica el sistema de tratamiento con los tanques de almacenamiento.

- **Laboratorio:** El sistema de tratamiento operado por EMPUGAM SAS cuenta con instalaciones de laboratorio y equipos que le permite realizar pruebas de tratabilidad del agua, situación que se ajusta a lo establecido en el artículo 112 del RAS, así mismo, fue evidenciado el registro de actividades desarrolladas por el personal de la planta en el laboratorio, el cual lleva registro de la dosificación de químicos.

#### **Almacenamiento:**

**Tanque de almacenamiento:** El prestador tiene tres tanques de almacenamiento, dos se encuentran ubicados en la planta de tratamiento, en concreto reforzado, con capacidades de 350m<sup>3</sup>, 175m<sup>3</sup> respectivamente. El tercero se tiene destinado para compensación, dicho tanque está localizado a las afueras del municipio, el cual no está en uso debido a un conflicto jurídico con el contratista de la obra, situación que no ha permitido realizar el recibo a conformidad de la misma y no hay fecha establecida para la entrega.

#### **Distribución:**

- **Sistema de bombeo:** Para el bombeo en la aducción y en la distribución tienen cuatro bombas centrífugas de 75, 65, 36, y 20 Hp. Adicionalmente, el prestador tiene una planta eléctrica alterna en caso de la suspensión de este servicio.
- **Red de Distribución:** La red de distribución se encuentra conformada por tubería en asbestocemento y PVC de 2", 3" 4", 6", 8" de 40 y 5 años de edad, respectivamente.

#### **Conducción:**

- **Micromedición:** El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)"*.

A su vez, el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: *"Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994"*.

En la visita se evidenció la existencia de 521 micromedidores instalados, de los cuales se manifestó que 345 se encuentran en óptimas condiciones técnicas de funcionamiento, lo cual arroja una cobertura efectiva en la micromedición del 20%, situación que no se ajusta a lo establecido en la norma en mención y no permite a la empresa prestadora llevar un mayor control sobre los consumos en que incurre los suscriptores.

- **Macromedición:** La resolución 668 de 2003 en los numerales 1, 2, 3 y 5 del artículo 1° establece que: *"MACROMEDICIÓN. Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macromedidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales. En los sistemas de acueducto, y para todos los niveles de complejidad del sistema, debe hacerse macromedición de acuerdo con los siguientes criterios:*

*1. Captación. Se deben realizar mediciones hidráulicas en los puntos de captación de agua superficial o subterránea y registrar en un libro de bitácora o archivo magnético dicha medición.*

*2. Se deben instalar macromedidores, a la entrada del sistema de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal que ingresa al sistema por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.*

*3. Se deben instalar macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal de agua tratada suministrada por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.*

*5. En los tanques de almacenamiento y/o compensación se deben instalar medidores de forma que permitan medir en cualquier momento el nivel del agua"*.

En la visita realizada se evidenció la existencia de dos macromedidores instalados a la salida del sistema de tratamiento de agua potable, los cuales se encuentran en operación, sin embargo el prestador no lleva un registro de lectura de los mismos.

- **Continuidad:** El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: *"(...) 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”.*

Adicionalmente en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, establece los siguientes rangos de acuerdo a las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora:

Continuidad del servicio
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)

Teniendo en cuenta que el suministro del servicio de acuerdo a lo informado por el prestador es inferior a 18 horas al día, se considera no satisfactorio. Es importante indicar que lo anterior se encuentra asociado a las pérdidas en la red, inexistencia de micromedición y la poca cultura de ahorro y uso eficiente del agua.

#### **Calidad de agua:**

- **Acta de concertación y recibo a conformidad de los puntos de muestreo:** Conforme a lo expuesto en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, que señala: *“La autoridad sanitaria y la persona prestadora, anualmente deberán actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo, donde tengan en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación de los sistemas”*;

Es pertinente señalar que conforme a lo indicado por la representación de EMPUGAM SAS, la concertación y materialización de los puntos de muestreos fueron realizadas por el municipio de Gamarra en el año 2011 en calidad de prestador directo.

Por otra parte en visita fue suministrada copia del acta a recibo a conformidad de los puntos de muestreo la cual fue suscrita entre la Secretaria Departamental de Salud y EMPOGAMARRA la cual registra 6 puntos muestreo, así mismo fue verificado en campo la materialización de los mismos los cuales presentan un buen estado estructural y operacional, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0811 de 2008.

- **Muestras de control de calidad del agua:** El prestador realiza la toma de muestras de control de calidad del agua mediante el laboratorio externo denominado Quimiproyectos SAS, laboratorio que se encuentra abalado por el Ministerio de Salud y Protección Social para realizar la toma de muestras de calidad del agua en función a los parámetros químicas, físicas y microbiológicas, esta actividad es realizada con una periodicidad mensual.

De las muestras de control suministradas se evidenció el cumplimiento de los parámetros físicos químicos y microbiológicos del agua suministrada.

- **Vigilancia de calidad del agua:** Durante la visita fue aportada por el prestador la certificación sanitaria anual para la vigencia 2014 emitida por la Secretaria Departamental de Salud, la cual registró niveles de RIESGO para los meses de febrero y abril, fechas en que la prestación del servicio público de acueducto recaía sobre el municipio de Gamarra en su condición de prestador directo del servicio de acueducto.

Ahora bien, con el fin de identificar la calidad del agua suministrada por EMPUGAM SAS en el último trimestre del año 2014, fue consultado el Sub Sistema de Vigilancia de Calidad del Agua Potable (SIVICAP), evidenciándose el no registro de muestras de vigilancia de calidad del agua por parte de la Secretaria Departamental de Salud de Cesar para dicho periodo, lo que no permite un adecuado análisis de este componente.

**Plan de Ahorro y uso eficiente del agua:** El artículo 3 de la Ley 373 de 2007 dispone que: *“Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (...)”*. Ahora bien, en vista realizada, se evidenció que EMPUGAM SAS no ha realizado la formulación de plan de ahorro y uso eficiente del agua, situación que no se ajusta a lo establecido en la norma en cita .

- **Registros de daños del sistema de acueducto:** El prestador no lleva un reporte de anomalías o daños en el sistema de suministro.
- **Índice de Agua No Contabilizada:** El prestador no ha realizado el cálculo del Índice de Agua No Contabilizada del sistema de suministro, situación que obedece a la baja cobertura del sistema de micromedición lo cual no permite identificar el caudal facturado y a la no lectura del marcomedidores a la salida del sistema de tratamiento lo que se traduce en el desconocimiento del caudal tratado. Aunado a lo anterior, debido a la no elaboración del programa de control de pérdidas, EMPUGAM SAS desconoce las pérdidas del sistema de suministro.

### 3.2 Servicio de Alcantarillado

- **Área de prestación:** Zona urbana del municipio de Gamarra

#### Recolección

- **Recolección y transporte:** El prestador cuenta con un sistema de alcantarillado de tipo sanitario, de acuerdo con lo expresado por el mismo, existe un punto de descarga principal, el cual desemboca al sistema de tratamiento de agua residual del municipio de Gamarra.

En relación a los suscriptores del servicio de acueducto que no se encuentran conectados al sistema de alcantarillado, realizan descarga directa a la ciénaga y a los humedales que se encuentran en el perímetro del municipio, no fue establecido el número de viviendas.

- **Material de la red de recolección y transporte:** La red de recolección y transporte se encuentra compuesta por tubería de PVC (Novafort), se encuentran diámetros de 8” y 10” y 14”.
- **Pozos o cámaras de inspección:** La verificación de los pozos de inspección durante la visita, arrojó como resultado una buena conducción de las aguas residuales, sin embargo en los sectores aledaños a la laguna de oxidación se evidenció la colmatación del sistema, según lo argumentado por el prestador esta situación obedece al no bombeo de las aguas residuales.

## Tratamiento

- **Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales:** El prestador tiene un sistema de tratamiento de aguas residuales compuesto por lagunas de oxidación, las cuales se encuentran en un proceso de eutroficación elevado; de acuerdo con la información aportada por el operador, estas se encuentran en funcionamiento desde el año 1998, igualmente fue expuesto que el sistema se encuentra operando de forma deficiente.

## Disposición Final

- **Cuerpo Receptor Vertimientos:** El cuerpo hídrico receptor es el Caño Rabón, sobre este en particular se realizó consulta a la gerente de la empresa prestadora, solicitando el acto administrativo de adjudicación del permiso de vertimientos; sin embargo no se obtuvo respuesta alguna.
- **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos:** el Decreto 3930 de 2010 en su artículo 39 estableció:

***“Artículo 39. Responsabilidad del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado. El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.”***

En visita realizada, se comprobó que el municipio de Gamarra cuenta con la Resolución 358 de 2010 por medio de la cual fue aprobado el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos por parte de CORPOCESAR.

Por su parte, la empresa realizó la última caracterización de los vertimientos fue realizada el día 28 de noviembre de 2014, situación que se ajusta a lo establecido en el literal B numeral 16 del artículo segundo de la Resolución 136 del 12 de febrero de 2010, la autoridad ambiental le impuso al prestador la obligación de: *“Realizar semestralmente caracterizaciones a la entrada y a la salida del sistema de tratamiento de aguas residuales (...)”*.

### 3.3 Plan de Contingencias

El artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000 dispuso que: *“Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias”*. Por su parte el artículo 201 de la mencionada resolución estableció que: *“Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado”*.

Adicionalmente el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señala que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las*

que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”.

Según lo evidenciado en la visita realizada por esta entidad, EMPUGAM SAS se encuentra realizando el plan de contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1 Suscriptores

Debido a que el prestador no ha reportado la información comercial en el SUI como lo establece la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, no es posible realizar un análisis comparativo, sin embargo en la visita realizada se pudo identificar que la empresa cuenta con 1786 suscriptores para el servicio de acueducto y 1106 para el servicio de alcantarillado, en los estratos 1 y 2, así como en los usos comercial, oficial e industrial (Tabla XXX)

Tabla No 3. Total suscriptores atendidos por servicio.

Fuente: Visita SSPD marzo de 2015.

SUSCRIPTORES / USO	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Oficial	Industrial	Total
ACUEDUCTO	1224	522	-	28	5	6	1785
ALCANTARILLADO	331	774	-	-	-	-	1106

Fuente: Visita SSPD marzo de 2015.

Por otra parte, al no haber reportado la totalidad de la información de suscriptores de manera completa y oportuna, el prestador incumple lo establecido en la normativa citada y con ello limita el análisis y conocimiento de la dinámica en el número de suscriptores.

##### 4.2 Peticiones, quejas y reclamos PQR:

El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 reza “De la oficina de peticiones y recursos”. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa (...).”.

Por su parte los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, establecen que los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora.

En este sentido, la empresa manifestó que a la fecha de la visita no han sido registradas las peticiones quejas o recursos por parte de los suscriptores atendidos para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, incumpliendo con lo establecido en la norma.

Es importante indicar que el prestador no ha reportado la información en el SUI, en cuanto al estado de reporte del cargue masivo de “FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ACUEDUCTO”, la empresa tiene en estado pendiente de reporte los formatos habilitados para las vigencias 2014 y 2015.

#### **4.3 Consumos facturados.**

De acuerdo con lo establecido por el capítulo 6 de la de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 los prestadores deben reportar la información relacionada con los consumos facturados. A la fecha el prestador no ha reportado la información referente a este tópico, lo que no permite un análisis adecuado y se requiere para que lo más pronto posible realice el cargue de la información correspondiente.

#### **4.4 Estudios tarifarios**

La Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en ejercicio de sus funciones legales, a través de las Circulares SSPD-CRA 004 y 005 de 2006, impartieron las instrucciones para que las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado reportaran los resultados de la aplicación de la metodología tarifaria (Resolución CRA 287 de 2004) SUI a través del Módulo de Verificación de Estudio de Costos y Tarifas (MOVET), por lo que se consultó dicho modulo, encontrando que a la fecha la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Gamarra Cesar S.A.S E.S.P no ha realizado el reporte de información del estudio de costos y tarifas para el servicio de acueducto, omitiendo lo dispuesto en las citadas circulares y obstruyendo las funciones asignadas legalmente a esta Superintendencia.

Mediante radicado SSPD No. 20154600173351 del 30 de marzo de 2015 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó un control tarifario al Municipio, obteniendo los siguientes resultados:

- La empresa no ha realizado el reporte de estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado al SUI-MOVET, incumpliendo con lo dispuesto en las circulares conjuntas SSPD-CRA 004 y 005 de 2006. Tampoco ha reportado al SUI información de metros cúbicos producidos ni suscriptores para el año base (2013).
- La empresa informó que la información financiera contemplada para el cálculo de su estudio de costos y tarifas (gastos administrativos y costos operativos) correspondió a la información financiera de la Empresa de Obras Sanitarias Acueducto y Alcantarillado de Gamarra, Cesar, puesto que la empresa entró en operación en septiembre de 2014. No obstante, al comparar la información del estudio de costos y tarifas con la información reportada por la Empresa de Obras Sanitarias Acueducto y Alcantarillado de Gamarra, Cesar al SUI-PUC, se encontró que la utilizada para el cálculo del estudio es significativamente inferior a la reportada al SUI-PUC.

El costo medio de inversión-CMI calculado por la Empresa en su estudio de costos y tarifas presuntamente se encuentra mal calculado puesto que consideraron una inadecuada indexación de diciembre de 2003 a diciembre de 2013.

- La Empresa en su estudio de costos y tarifas a pesar de acogerse al Artículo 43 de la Resolución CRA 287 de 2004 para el cálculo de la tarifa del servicio de

alcantarillado, calculó independiente el costo medio de tasas ambientales – CMT para el servicio de Alcantarillado.

- La empresa aprobó mediante Decreto 002 de 2014 un CMA para acueducto y alcantarillado a precios de diciembre de 2013, lo que lo ubicó su costo medio de administración- CMA por debajo del calculado por esta Superintendencia a precios de octubre de 2014. Por su parte el CMOI+CMT para los dos servicios aprobado por la empresa se encontró por encima de lo calculado por la Superintendencia, lo que podría constituirse en un cobro no autorizado.
- En la facturación para el mes de marzo de 2015, cobró un cargo por consumo para los dos servicios superior al aprobado mediante acto 002 de octubre de 2014 y por ende superior a lo calculado por la Superintendencia, por lo que se requiere al prestador para que calcule los presuntos montos a devolver.
- Se identificó que aplicó inadecuadamente el subsidio para el estrato 1, conforme evidenciado en la Factura No. 0239 se marzo de 2015.

#### 4.6 Subsidios y Contribuciones

Mediante el acuerdo No. 007 del 26 de febrero de 2013, el concejo municipal de Gamarra establece los porcentajes de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado a aplicar en el municipio como se presenta a continuación:

**Tabla No. 4. Subsidios y Contribuciones**

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO
E1	-70%	-70%	-70%	-70%
E2	-40%	-40%	-40%	-40%
E3	-15%	-15%	-15%	-15%
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%

FUENTE: Acuerdo No. 007 del 26 de febrero de 2013

Conforme el Acuerdo mencionado, se encuentra que el mismo define unos factores de subsidios y contribuciones acordes con la Ley 1450 de 2011. No obstante, al verificar la aplicación de éstos en la factura No. 00239 de marzo de 20015 aportada por la Empresa, se evidenció que para el estrato 1, el cargo fijo no fue subsidiado, mientras que el cargo por consumo fue subsidiado en un 97%, encontrándose lo anterior en contravía de lo dispuesto en el citado Acuerdo Municipal (Ver imagen No, 1)

#### Imagen No. 1. Fragmento Factura No.0239 de marzo de 2015

CLASE DE USO: RESIDENCIAL - BAJO BAJO		ESTRATO 1		20	
CON SU PAGO OPORTUNO, CONTRIBUYE A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO					
RESUMEN DE SU CUENTA					
DESCRIPCIÓN	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	(-) SUBSIDIO	VALOR A PAGAR
<b>ACUEDUCTO</b>					
Cargo fijo	1	2250	2250	0	2250
Consumo básico (< 20)	19	2765	52535	50863	1672
Consumo complementario (20-40)	1	2778	2778	0	2778
Consumo sanitario (>40)	0	2778	0	0	0
Uso de agua	1	500	500	0	500
<b>SUBTOTAL ACUEDUCTO</b>			<b>58,063</b>	<b>50,863</b>	<b>7,200</b>
<b>ALCANTARILLADO</b>					
Cargo fijo	1	700	700	0	700
Consumo básico (< 20)	19	1106	21014	21014	0
Consumo complementario (20-40)	1	1106	1106	706	400
Consumo sanitario (>40)	0	1106	0	0	0
Tasa retributiva	1	500	500	0	500
<b>SUBTOTAL ALCANTARILLADO</b>			<b>23,320</b>	<b>21,720</b>	<b>1,600</b>

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 79, numeral 11, es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control, a través de los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación y tomando como base la información reportada al Sistema Único de Información – SUI por parte de los prestadores.

En consideración de lo expuesto previamente, y de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005, se procedió a realizar la clasificación del nivel de riesgo financiero a través del Indicador Financiero Agregado – IFA para el año 2014, de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE GAMARRA CESAR SAS ESP.

En el año 2014 el IFA se ubicó en rango 3 (nivel de riesgo Alto) como consecuencia del no reporte de información financiera dentro de los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20121300003545 de febrero 14 de 2012 y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 26 de la Resolución CRA 315 de 2005.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

De acuerdo con lo verificado en el SUI, se pudo identificar que a la fecha de realización del presente informe, el prestador no ha reportado información alguna en el sistema. Así mismo se identificó que la Empresa actualmente cuenta con 69 formatos y formularios habilitados para los años 2014 y 2015, para los tópicos administrativo, financiero, comercial y de gestión y técnico - operativo, de los cuales tiene pendientes por reportar el 96% de la información tal y como se muestra a continuación:

### Imagen No. 2 Estado de reporte de información en el SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Empresa

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
27514	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE GAMARRA CESAR SAS ESP	2014	66	3	4 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
27514	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE GAMARRA CESAR SAS ESP	2015	3	0	0 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
27514	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE GAMARRA CESAR SAS ESP	TOTAL	69	3	4 %	<a href="#">Ver Detalle</a>

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

Al respecto es importante mencionar que el prestador debe velar por la correcta habilitación de los formatos y formularios, y de ser el caso, el mismo deberá solicitar la deshabilitación de la información que no le aplique con la justificación que sea del caso.

De otra parte el prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión, respecto a los reportes faltantes de información al SUI y hallazgos de calidad deficiente en los mismos. La omisión del cargue de información genera incumplimiento en la normatividad vigente y limita las acciones de vigilancia y control de esta superintendencia.

## 7. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD

Como mecanismo preventivo frente al cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, durante el periodo 2014 a 2015 esta superintendencia ha generado las siguientes comunicaciones así:

### 7.1. Comunicaciones

- A través del Radicado SSPD No. 20141800583031 del 18 de septiembre de 2014, se le dio respuesta a la solicitud de inscripción en el RUPS, la cual fue aprobada.
- Mediante el radicado SSPD No. 20144600740561 del 21 de noviembre de 2014, se realizó requerimiento de información del estado operativo del sistema de tratamiento de Aguas Residuales (STAR)\_Gamarra
- Con radicado SSPD No. 20144600767351 del 5 de diciembre de 2014, se le remitió información sobre la normatividad vigente en cuanto a tuberías de alcantarillado y aseo.
- A través del radicado SSPD No. 20144600461411 del 30 de julio de 2014, se remitieron lineamientos para la mitigación de impactos y efectos asociados al

fenómeno del niño, reiterando los requisitos legales aplicables a prestadores de servicios públicos domiciliarios, incluyendo los planes de contingencia.

- Mediante radicado SSPD No. 20144600575801 del 17 de septiembre de 2014 se anunció la realización de visita técnica de inspección a la prestación del servicio público de acueducto al prestador AGUAFLORIDA y se adjunta acta de visita.
- Con radicado SSPD No. 20144600618371 del 30 de septiembre de 2014, se remitió al prestador el informe de evaluación de gestión y resultados efectuada a AGUAFLORIDA para las vigencias 2012 y 2013.

## **7.2. Visitas**

El prestador fue visitado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 13 de marzo de 2015.

## **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- El prestador debe adelantar acciones pertinentes frente a la falta de cargue de información en el SUI con el fin de esclarecer las alertas establecidas en la presente evaluación de gestión, sobre a la calidad de la información reportada en el SUI, así como el no cargue de los diferentes formatos y formularios requeridos por el SUI en los tópicos Administrativo, Técnico, financiero, Comercial y Gestión.
- 
- Una vez verificado el Registro Único de Prestadores se identificó que el prestador no ha realizado la actualización del RUPS para la vigencia 2015, situación que no se ajusta a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- 
- Los artículos 6.5.3.1 y 7.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, establecen el reporte de la información administrativa de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y parte de la estructura organizacional, de la conformación del personal por categoría de vinculación por nómina, temporales, contratistas y vacantes, así como el personal de acuerdo a las funciones que desarrolla. No obstante lo anterior, al revisar el SUI, se encontró que el prestador no ha realizado el reporte de dicha información, situación que no permite a la Superintendencia tener conocimiento de la planta de personal con la que labora para la adecuada prestación de los servicios y los gastos operacionales en los que incurre para el funcionamiento de la empresa.
- Se pudo evidenciar que el prestador no cuenta con los contratos de condiciones uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado, situación que no se ajusta a lo establecido en la citada norma.
- Una vez verificado el SUI se identificó que pese a que en visita el prestador presentó los estudios de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado, la empresa aún no los ha reportado al SUI, lo cual limitó adelantar la verificación de los cálculos de los costos de referencia, y establecer si se estaban aplicando las tarifas resultantes acordes a los estudios en comento y conforme con la metodología dispuesta por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; lo que conlleva a realizar

la solicitud de la información física para que la entidad pudiese ejercer sus funciones.

- En la visita se evidenció que el prestador no tiene elaborado el plan de ahorro y uso eficiente del agua, por lo que debe realizarlo conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 373 de 2007.
- El suministro del servicio de acueducto de acuerdo a lo informado por el prestador es inferior a 15 horas al día, en algunos de los sectores atendidos, se considera que éste es no satisfactorio. Lo anterior se encuentra asociado a las pérdidas en la red, inexistencia de micromedición y no cultura de ahorro y uso eficiente del agua, así como por el periodo de sequía que está atravesando el departamento, lo que no permite una prestación, eficiente y continúa del servicio público e impacta directamente en la calidad de vida de los usuarios.
- El prestador no ha realizado el cálculo del Índice de Agua No Contabilizada del sistema de suministro, situación que obedece a la baja cobertura del sistema de micromedición lo cual no permite identificar el caudal facturado y a la no lectura del macromedidores a la salida del sistema de tratamiento lo que se traduce en el desconocimiento del caudal tratado.
- La empresa no ha certificado el formulario *Concurso Económico 1* para la vigencia 2014, lo cual deberá efectuar en el plazo inmediato.
- El prestador deberá pronunciarse con respecto a la planificación de actividades que tengan como resultado la implementación de micromedición en su área de cobertura, incluyendo un cronograma y el plazo probable de su instalación y puesta en funcionamiento de los micromedidores que aún no ha instalado. Al respecto vale la pena mencionar que la Ley 142 de 1994 indica que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.
- El prestador no ha actualizado las actas de concertación y actualización de puntos y lugares de muestreo con la autoridad sanitaria, y no ha efectuado el reporte correspondiente a través del SUI.
- El prestador se encuentra dando cumplimiento a los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007, sobre la realización de muestras de control según lo evidenciado en visita, sin embargo es fundamental el respectivo reporte de la información al SUI para los periodos de análisis.
- El prestador debe contar con un plan de contingencias para la prestación del servicio público de acueducto, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1523 de 2012 y Resolución MINVIVIENDA No. 154 del 19 de marzo de 2014, “Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones”.
- No fue posible realizar la evaluación financiera debido a la falta de información se reitera la necesidad que el prestador reporte la información financiera para la vigencia 2014 toda vez que el prestador esta obstaculizando el ejercicio de las funciones de vigilancia y control establecidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994 como

lo son: verificación de alertas por insuficiencia financiera, verificación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicación tarifaria, verificación de riesgos financieros y otras que desde la óptica financiera puedan poner en riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo.

En el año 2014 el IFA se ubicó en rango 3 (nivel de riesgo Alto) como consecuencia del no reporte de información financiera dentro de los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20121300003545 de febrero 14 de 2012 y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 26 de la Resolución CRA 315 de 2005.

Proyectó: Juan David Rivera – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores  
Andrés Manjarres – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores  
Manuel Castellanos Sepúlveda – Profesional Especializado Grupo de Pequeños Prestadores  
Revisó: Luz Ayda castro- Contratista Grupo de Pequeños Prestadores  
Aprobó: Johanna Camacho Corzo – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores