

# Calidad del servicio y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Juan Felipe Rojas Vargas

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

14 de agosto de 2020, Bogotá D.C.



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



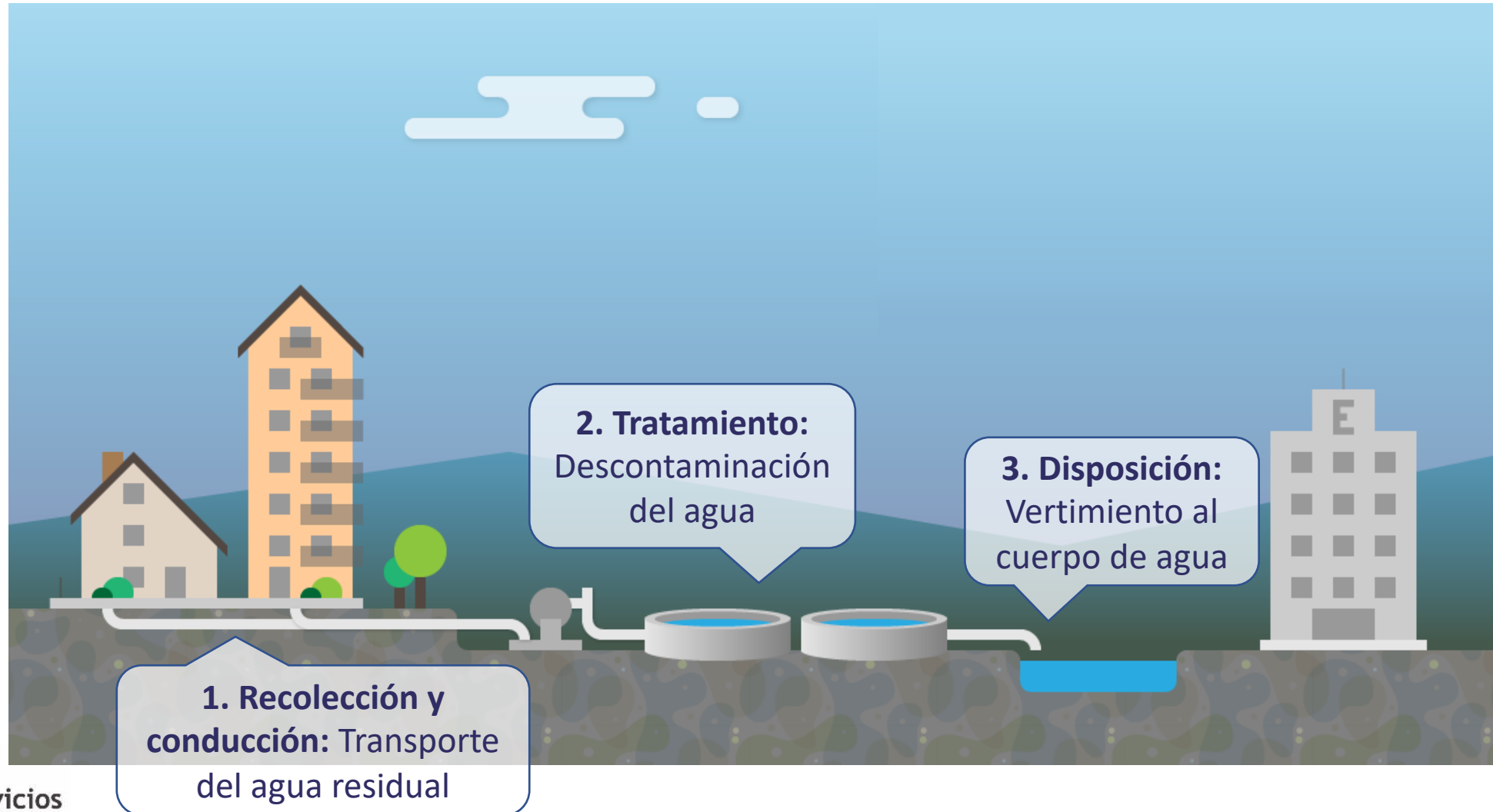
# El Contrato de Condiciones Uniformes - CCU.



# Servicio público domiciliario de acueducto



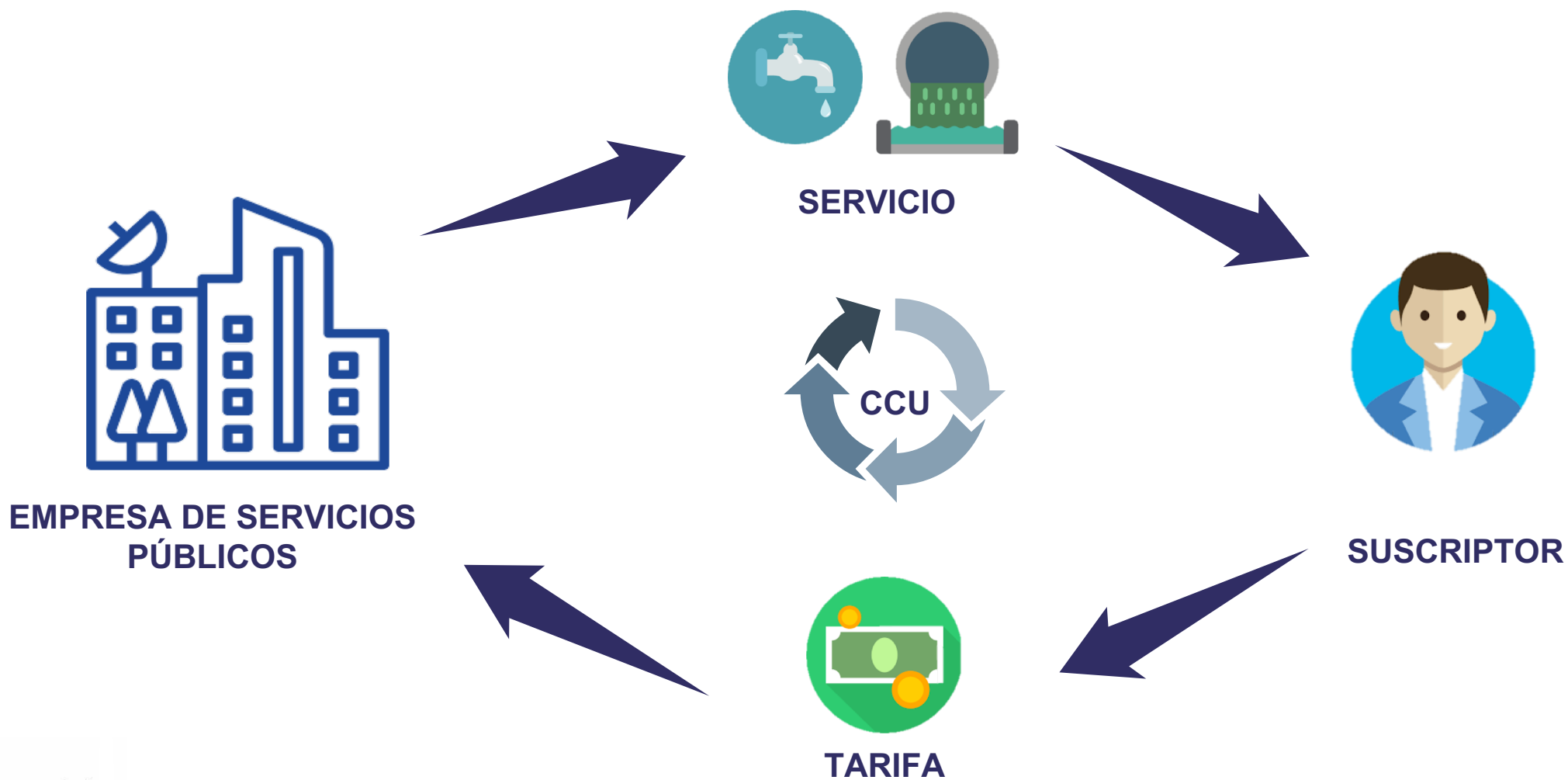
# Servicio público domiciliario de alcantarillado



# Esquema normativo



# Contrato de Condiciones Uniformes- CCU



# Tipos de CCU

## MODELOS CCU

Resolución CRA 768 de 2016

Resolución CRA 873 de 2019

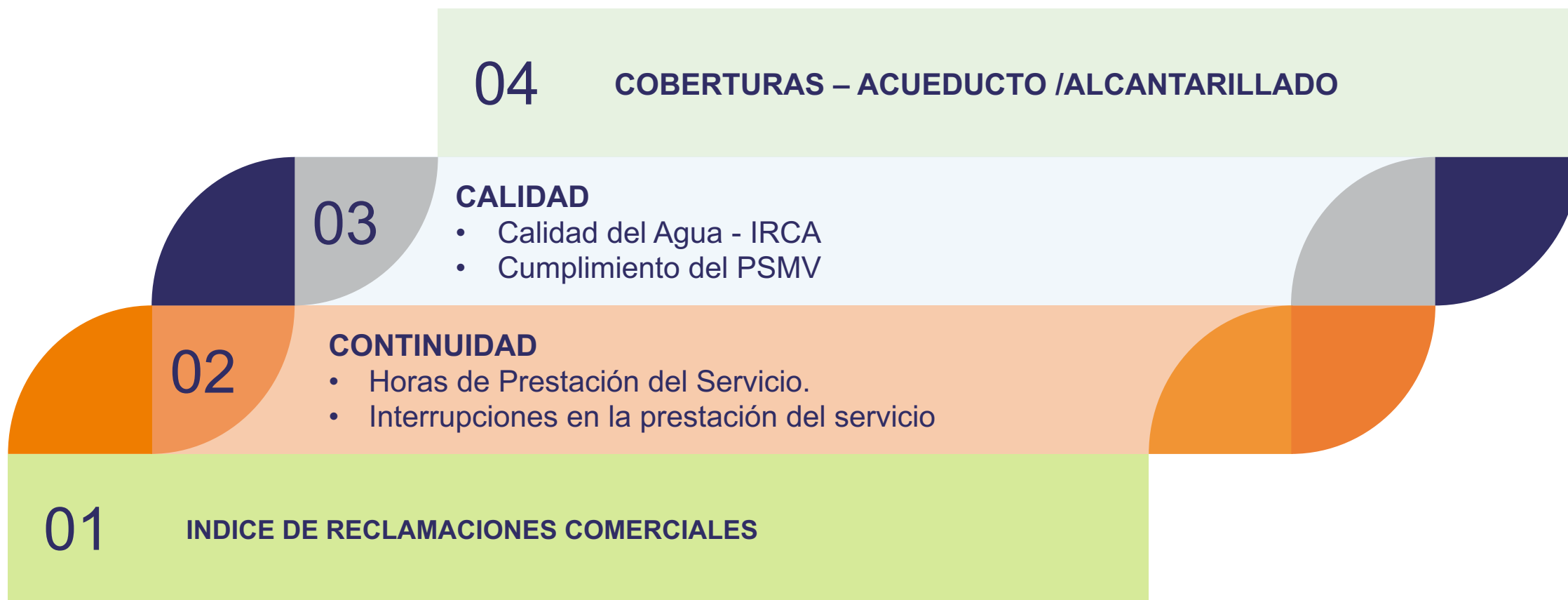
## SUSCRIPTORES

Más de 5.000

Hasta 5.000

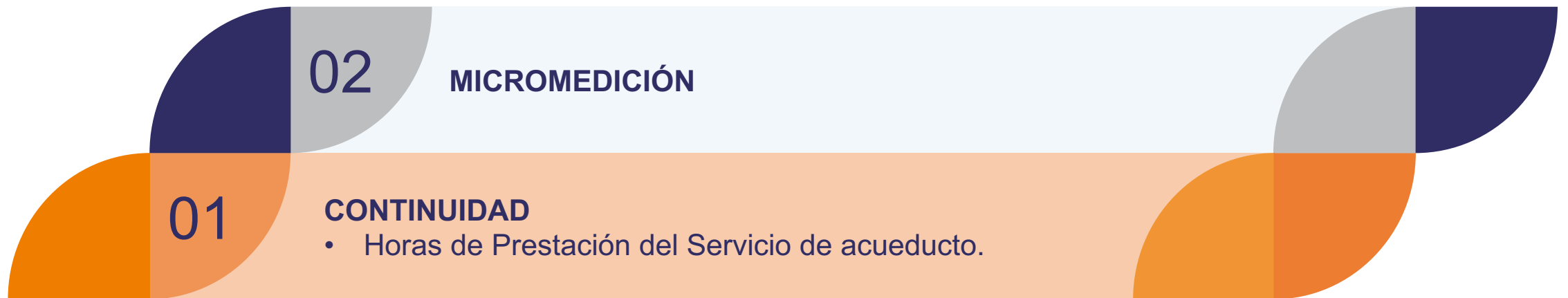
Esquemas  
diferenciales

# Más de 5.000 suscriptores - METAS





# Menos de 5.000 suscriptores



# Indicadores de prestación del servicio.



# Micromedición



Los suscriptores tienen el derecho a que su consumo sea medido.



Las empresas tienen derecho a cobrar por el servicio prestado.



Como mínimo, el 95% de los usuarios del servicio de acueducto deben contar con una correcta medición de su consumo (Ley 142 de 1994).

# Micromedición



El medidor es de propiedad privada y por lo tanto los costos asociados estarán a cargo del suscriptor. No obstante, no es obligación adquirirlo con la ESP.



Para el retiro del equipo se requiere notificación por parte del prestador con dos días hábiles previo a la operación. Se debe firmar un acta de la visita realizada.



El prestador debe entregar dentro de los 30 días hábiles siguientes al retiro del equipo, los resultados del laboratorio de calibración determinando la necesidad de cambiarlo.



En caso de necesidad de remplazo del medidor, el suscriptor cuenta con un mes para remplazarlo por su cuenta o informar al prestador su intención de adquirirlo a través de la factura.

# Continuidad del Servicio

- Este indicador cuantifica la cantidad de tiempo en que efectivamente se prestó el servicio de acueducto.
- En conjunto con el indicador de presión, se relaciona con la percepción del usuario respecto a la cantidad de agua que está recibiendo.
- Dentro de su cálculo se tiene en cuenta si se presentaron suspensiones del servicio durante el periodo evaluado.




# Suspensiones del servicio



# Suspensiones del servicio

Las suspensiones se clasifican así:

TIPO DE SUSPENSIÓN	DESCRIPCIÓN
Tipo 1	Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos con aviso oportuno a los usuarios.
Tipo 2	Racionamientos por fuerza mayor con aviso a los usuarios.
Tipo 3	Previsiones en contra de la inestabilidad de inmuebles.
Tipo 4	Suspensiones no Programadas, no avisadas.
Tipo 5	Suspensiones por no oferta del servicio y no relacionada con ninguno de los tipos de suspensiones anteriores.



# Continuidad del Servicio

La Resolución MPS – MAVDT 2115 de 2007 clasifica el indicador de la siguiente forma:

0 – 10 horas/día: Insuficiente.

10.1 -18 horas/día: No satisfactorio.



18.1- 23 horas/día: Suficiente.

23.1 – 24 horas/día: Continuo.





# Continuidad del Servicio y el CCU

- En el anexo técnico de los Contratos de Condiciones Uniformes, los prestadores deben definir la continuidad con la cual prestarán el servicio de acueducto.

Ejemplo:

## 5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 5.1. **Continuidad en la prestación del servicio:** La Empresa prestará el servicio de acueducto y alcantarillado de manera permanente durante veinticuatro (24) horas diarias, todos los días de la semana, salvo en las interrupciones temporales del suministro, como consecuencia de lo siguiente:

# Presiones en la red



Un indicador de percepción del usuario.

1

Las presiones mínimas son de 10 a 15 m.c.a

2

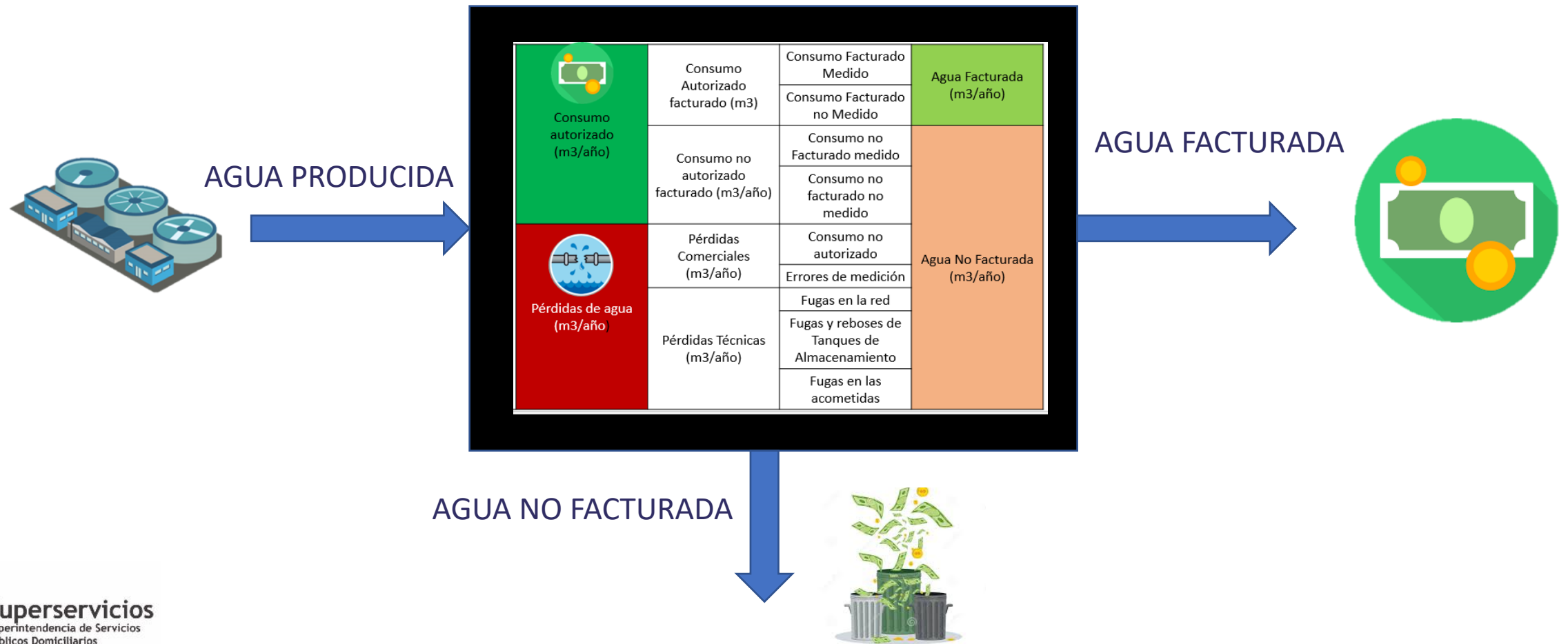
Se deben medir las presiones en la red.

3

El CCU debe establecer las presiones de prestación.

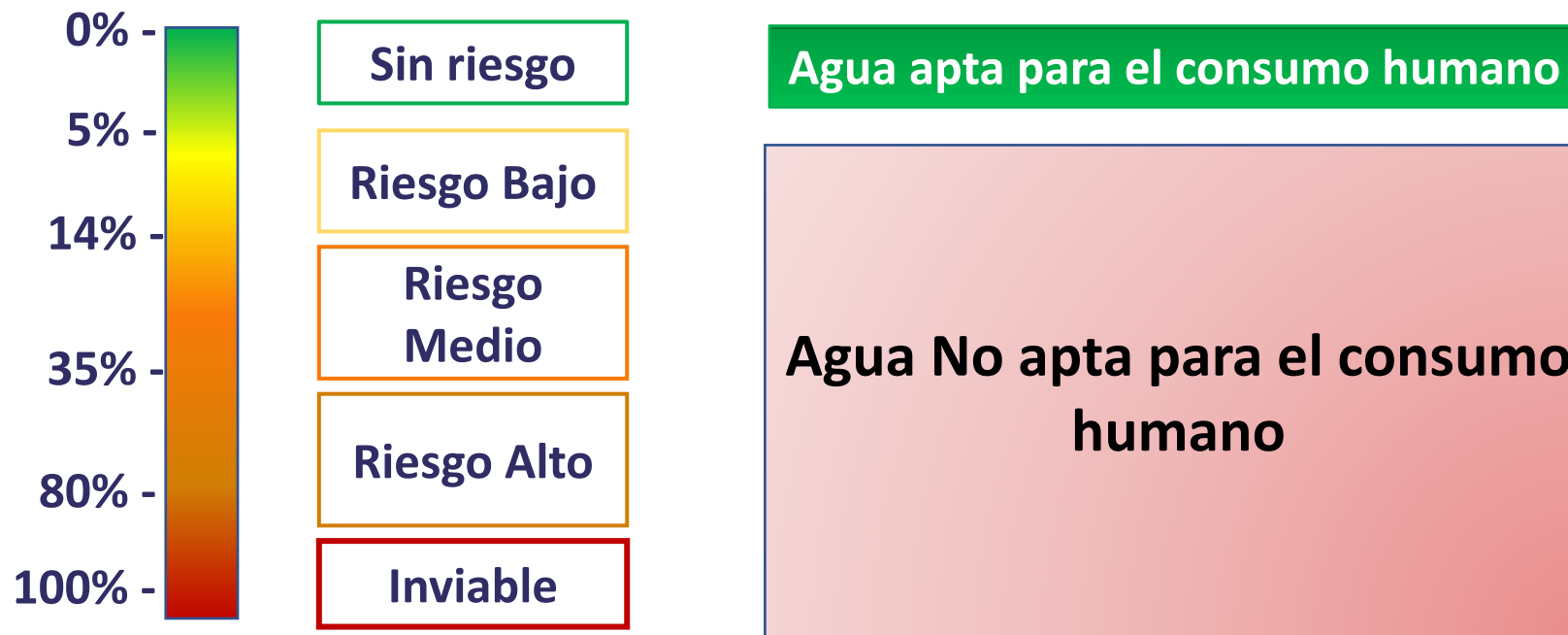
3

# Pérdidas de Agua.



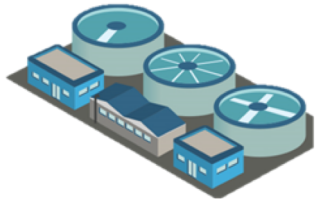
# Calidad del Agua

Indicador de análisis: IRCA (Índice de Riesgo de Calidad de Agua para Consumo Humano):



# Calidad del Agua

La autoridad sanitaria y el prestador, mediante un acta acuerdan la ubicación de los puntos de muestro a lo largo de la red de distribución. La cantidad de puntos depende de la cantidad de población atendida. Existen unos criterios para la ubicación de estos puntos:



Salida de  
PTAP o  
Tanques



Parque  
principal -  
Alcaldía



Centros  
educativos



Centros de  
salud



Medios  
alternos

Y el Servicio de  
Alcantarillado?



# Servicio de alcantarillado

No existen indicadores de prestación del servicio. En general la empresa tiene como responsabilidad realizar los mantenimientos correspondientes a la red de alcantarillado, de manera que se garantice el flujo libre y continuo de los residuos líquidos.

## **ALCANTARILLADO PLUVIAL**

Como regla general, no es de competencia de la SSPD, es el municipio quien debe garantizar el funcionamiento del manejo de aguas lluvia.

Solo es competencia de la SSPD cuando este servicio hace parte del CCU.

## **ALCANTARILLADO SANITARIO O COMBINADO**

Es competencia de la SSPD. En caso de inundaciones o rebosamientos el usuario puede interponer la queja ante el prestador. La SSPD verificará las acciones realizadas por el prestador.

# Competencias de la SSPD

The image features a dark blue background. In the top right corner, there is an abstract graphic composed of numerous overlapping, colorful lines in shades of yellow, orange, and light blue. These lines form a complex, maze-like pattern of geometric shapes, including rectangles, triangles, and irregular polygons, some with rounded corners. The lines vary in thickness and orientation, creating a sense of depth and movement.



# Competencias de la SSPD



**Vigilar el cumplimiento del contrato de condiciones uniformes por parte de las ESP, en el marco de la regulación vigente.**

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

PBX: (57-1) 691-3005

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios