



20244265413341

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20244265413341**

Fecha: **29/11/2024 11:40:22**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 5

Bogotá D.C.

Señor

Al contestar por favor citar este número: 20244265413341

Expediente: 2020426170100391E (USUARIO)

Asunto: Pronunciamiento final

- Respuesta alcaldía de Viotá radicado SSPD No. 20245290723212 del 20 de febrero de 2024.
- Respuesta del prestador radicado SSPD No. 20245290773272 del 22 de febrero de 2024.
- Requerimiento a la Alcaldía de Viotá radicado SSPD No.20214265426001 del 18 de noviembre de 2021.
- Respuesta del prestador radicado SSPD No. 20205292330512 del 07 de noviembre de 2020.
- Requerimiento al prestador radicado SSPD No. 20204260024021 del 24 de enero de 2024.
- Radicado SSPD No. 20205291911322 del 11 de septiembre de 2020 queja.

Respetada señor Dimas:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en adelante (Superservicios) a través del radicado SSPD No. 20205291911322, recibió el derecho de petición suscrito por usted, relacionada las inconsistencias presentadas en el servicio de acueducto en continuidad y calidad del agua, en la Vereda Florencia – Sector La Laguna del municipio de Viotá – Cundinamarca.

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

Ahora bien, ante la situación planteada en su petición y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Constitución y la Ley y, con la finalidad de contar con la información necesaria para el ejercicio de las respectivas funciones, esta entidad requirió a través del radicado: SSPD No. 20204260024021 a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VIOTÁ S.A.S E.S.P, en adelante el **PRESTADOR** con el fin de que informara las acciones de orden técnico y operativo respecto a garantizar la adecuada operación y funcionamiento de las redes de acueducto en el sector objeto de la queja.

Resulta importante precisar que el requerimiento anteriormente indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la problemática denunciada, para lo cual se tomó como insumo lo establecido en las normas vigentes sobre el tema particular y concreto, al igual que la información allegada por la prestadora en respuesta al requerimiento hecho por este ente de vigilancia y control.

En cuanto a su inconformidad el **PRESTADOR** informó:

“(...) De acuerdo a lo anterior, es importante tener en cuenta la historia del sitio donde está ubicada el usuario, ya que en el sector la empresa no cuenta con un sistema de tratamiento de agua potable, esto debido a que en ese terreno pasa una tubería de conducción desde la bocatoma del Río Ruisito que conduce a la Planta de Tratamiento de Agua Potable ubicada en la Vereda el Salitre “En las Dos Torres”. Debido a que en este sector se han incrementado las construcciones ilegales, sin licencia de construcción, los propietarios de dichas viviendas no construyeron alternativas para el suministro de acueducto, lo que produjo una gran conexión fraudulenta durante el trayecto de esta tubería, incluyendo a muchos usuarios incluyendo el sector donde habita el señor Florentino.

Al ver esta situación la administración municipal de su momento permito la conexión de los usuarios a dicha tubería de conducción, recalcando el estado que llegaría el agua, ya que es agua cruda. Cuando la alcaldía municipal de Viotá Creó la Empresa de Servicios Públicos de Viotá en el año 2016, le entregó dicha situación que a su vez al fin de dar el derecho a la igualdad, se permitió seguir conectando suscriptores, con el fin de no permitir que se conectaran de manera ilegal en la tubería de conducción.

En la siguiente imagen, podemos ver donde se encuentran las plantas de la empresa y se podrá observar claramente en el rectángulo de color rojo la ubicación del predio del señor florentino, dando claridad que está conectado a una tubería de conducción.

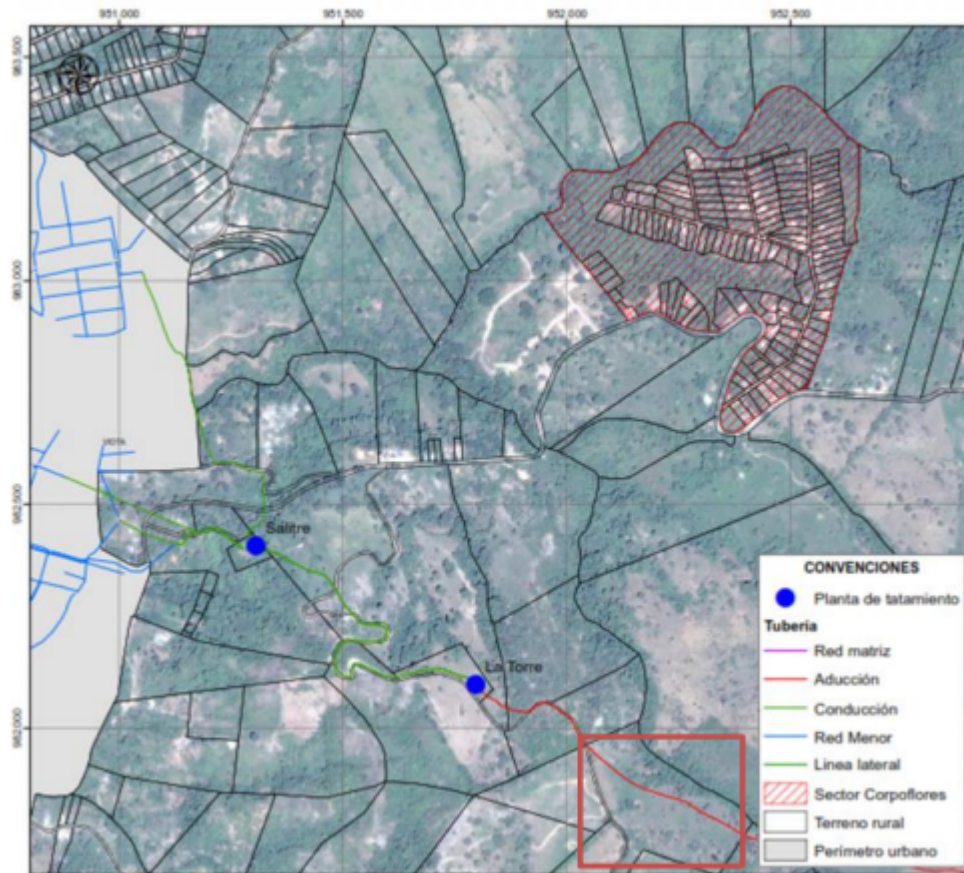


Imagen 3. Ubicación de las plantas de tratamiento.

Como se puede observar la tubería de salida de las plantas van de derecha a izquierda, lo que demuestra que en el sector a la empresa es difícil brindarle agua potable ya que están ubicados antes de las plantas que tiene la empresa. Con esto en cuenta, es preciso que la empresa ha prestado el mejor servicio que se pueda brindar en este sector, siempre atento a solucionar todos los problemas hidráulicos que produzcan en dicho sector, ya que debido a tanta defraudación por los usuarios del sector, rompen las tuberías. Por lo que la empresa ha venido realizando varias actividades en dicho sector para garantizar no solo que los usuarios conectados de la tubería de conducción tengan suministro de agua, sí que este logre llegar a la planta de tratamiento para potabilizar el agua al casco urbano del municipio.

La empresa se ha reunido con los usuarios de dicho sector en varias ocasiones, informándoles que dicha tubería nadie se debería conectar, ya que no pertenece a una red de distribución, sino que es una red de conducción y que las alcaldía no debieron permitir la conexión a dicha tubería.(...)"

Frente a la instalación de medidores el **PRESTADOR** indicó:

(...) es pertinente informar que estos usuarios siempre han estado conectados de manera directa, donde se ha comenzado a exigir en dicho sector la micromedición para establecer los

consumos reales de cada usuario, en donde la empresa informó las obligaciones de la Ley 142 de 1994 y que el usuario puede comprar los medidores en el mercado y registrarlo en la empresa para su instalación.

En este caso, la empresa le respondió por medio del radicado No. 1457 del 29-09- 2020 la solicitud al peticionario de acuerdo a la petición verbal No. 62314 del 07- 09-2020. (Anexo copia del expediente del suscriptor)(...)

Por la problemática expuesta, esta SSPD en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, procedió a requerir a la alcaldía municipal de Viotá a través del radicado 20214265426001 quienes mediante radicado SSPD No. 20245290723212, informó:

“(...)la VEREDA FLORENCIA sector Lagunas, está ubicada en la parte alta del Municipio y por fuera del perímetro de prestación del servicio de la Empresa, pero que por dicha vereda, cruza la línea de aducción que conduce el Agua Cruda desde la Boca Toma del Rio Ruisito hasta la Planta de Tratamiento ubicada en la Vereda Salitre en las DOS Torres, para su potabilización y posterior comercialización, y que de mucho tiempo atrás, este sector ha venido presentando un incremento urbanístico por la construcción de viviendas irregulares, es decir sin el licenciamiento correspondiente y sin prever el acceso a los servicios lo cual generó que muchas de esas viviendas se conectaran irregularmente y de manera fraudulenta a la línea de aducción de la Empresa de Servicios Públicos de Viotá que cruza por el lugar, y se abastecen de agua cruda, es decir, sin potabilizar

En atención a su oficio, y debido a que la anterior administración del Municipio de Viotá no dio respuesta oportuna a su requerimiento, y sabedores de que como garantes de prestación de los servicios públicos municipales y especialmente en los sectores rurales como en este caso, entendemos que la problemática presentada en la VEREDA FLORENCIA sector Laqunas se debe resolver buscando alternativas de solución para que dicha comunidad cuente con el suministro de Aqua Potable apta para el consumo humano. para lo cual. desde esta Alcaldía Municipal y en asocio con la Empresa de Servicios Públicos de Viotá iniciaremos las acciones necesarias para corregir la situación y que dicha comunidad pueda disfrutar de un servicio adecuado de Agua.(...)”

Al respecto, sea lo primero indicar que en virtud de lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, como función principal, la SSPD ejerce la debida inspección, vigilancia y control de las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios, razón por cual, es la autoridad competente para verificar el incumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos los prestadores en el desarrollo propio de sus actividades, siempre y cuando este afecte en forma directa e inmediata a los suscriptores y por consiguiente, tiene la facultad de sancionar a dichos prestadores que por sus hechos u omisiones, transgredan la normatividad vigente, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.

Por lo anterior, se debe referir que dentro de las funciones que le han sido legalmente asignadas a esta entidad, no se encuentra la de asesorar, capacitar o intervenir de cualquier modo sobre aspectos administrativos o contractuales de sus vigilados, ni puede pronunciarse sobre asuntos internos de los prestadores de servicios públicos, relacionados con actos y contratos, por cuanto tales asuntos escapan a su competencia; y porque al desplegar este tipo de acciones la SSPD,

además de extralimitar sus funciones, puede incurrir en la coadministración de las empresas por ella vigiladas.

En conclusión y de conformidad con lo expuesto y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia), de acuerdo con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, se concluye que, frente a la prestación del servicio público de acueducto, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VIOTÁ S.A.S E.S.P, no es el prestador servicios públicos domiciliarios en la zona objeto de denuncia y no resulta viable colegir que la empresa se encuentre incumpliendo normatividad sobre el particular.

Por otra parte, el ente territorial en cumplimiento al artículo 5 de la Ley 142 de 1994, con el fin de asegurar la continuidad y calidad del servicio suministrado y resolver los inconvenientes presentados en el sector, se encuentra adelantando las acciones pertinentes fin de asegurar que se presten a los habitantes de su territorio de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto.

Finalmente, reiteramos que este ente de inspección, vigilancia y control estará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por los hechos que afecten el suministro a la comunidad, 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 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.

Proyectó: Cesar Miguel Tobo Tobos - Profesional Especializado DTGAA.