



20244265536101

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20244265536101**

Fecha: **04/12/2024 11:58:05**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señor(a)

Al contestar por favor citar este número: 20244265536101

Expediente: 2022426160300745E (Usuario)

Asunto: Pronunciamiento Final

Radicado SSPD No. 20225294406692 del 30 de octubre de 2022. Petición inicial. Radicado SSPd No. 20224265699281 del 7 de diciembre de 2022 Requerimiento prestador. Radicado SSPD No. 20224265699511 del 7 de diciembre de 2022. Respuesta inicial. Radicado SSPD No. 20235290032082 del 3 de enero de 2023.

Respetado señor(a) Torres:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), recibió el(los) radicado(s) SSPD No. 20225294406692 del 31 de octubre de 2022, de la petición presentada por usted en la que manifiesta la existencia de eventuales fallas en la prestación del(los) servicio(s) de acueducto, en razón a que el día 27 de octubre de 2022, no contó con la prestación del servicio de acueducto, indicando que tal hecho se debió “al daño en el conector que abastece de energía a la plata de tratamiento de agua del municipio de Leticia”, en el Municipio de Leticia (Amazonas).

Con fundamento en su petición y en garantía del derecho de defensa y contradicción del prestador, se le requirió con el propósito que se pronunciase sobre los hechos narrados en la petición aludida, quien respondió que:

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

“El día 27 de octubre se operó en la PTAP con normalidad realizando la distribución de agua tratada para consumo humano a todos los sectores del municipio de Leticia, el 28 de octubre se realizó el mantenimiento programado y previamente comunicado, desde las 5:00 am y se restableció el servicio de acueducto a la 1:55 pm.

El 28 de octubre a las 6:00 pm se presentaron problemas en la red eléctrica por las fuertes lluvias en el municipio ocasionando la interrupción del servicio de acueducto, se procedió a notificar de inmediato al centro de control de la Empresa de Energía ENAM SA ESP como consta en la Bitácora de operación de la PTAP y respondieron que en horas de la mañana del siguiente día iban a verificar los daños. Los funcionarios de la ENAM realizaron visita de inspección el día 29 de octubre a las 12:00 m y el Inspector de la PTAP Camilo Suárez se comunicó a la línea de emergencias de la ENAM a las 12:30 pm para solicitar información del restablecimiento del servicio de energía a lo respondieron que en 1 hora iban a restablecer el suministro eléctrico, pero infortunadamente el personal de la ENAM no se presentó ese día por las fuertes lluvias.

El día 30 de octubre el Inspector de la PTAP Camilo Suárez se comunicó a la línea de emergencias de la ENAM reiteradas veces en horas de la mañana y de la tarde, pero no atendieron las llamadas.

El día 31 de octubre a las 8:09 am se presentó el personal de la ENAM en las instalaciones de la PTAP para proceder a realizar las intervenciones necesarias para restablecer el servicio de energía e informaron que el día anterior no pudieron ir a la PTAP porque se encontraban trabajando en los diversos daños ocurridos en los kilómetros vía Leticia Tarapacá.

El día 31 de octubre a las 2:15 pm se restableció el servicio de energía, a las 2:18 se inició el bombeo de agua cruda en Bocatoma y a las 2:35 pm se inició la distribución de agua tratada para consumo humano a la población de Leticia con normalidad.

El 1 de noviembre a las 11:00 pm se suspendió el bombeo de agua en la red de acueducto porque las altas precipitaciones causaron un incremento súbito del nivel del agua en la Quebrada Yahuaraca donde está ubicada la barcaza de la Bocatoma, y la caída de un árbol aguas arriba al chocar con la barcaza ocasionó la ruptura de las guayas que estaban ancladas a la barcaza y este movimiento abrupto produjo el daño de la brida flexible de 10” que conecta la tubería de salida de las electrobombas.

El 2 de noviembre a las 7:00 am se iniciaron las labores de remplazo de la brida flexible de 10” y por las dificultades ambientales los trabajos terminaron el día 3 de noviembre a las 6:00 pm, y se restableció la operación del servicio de acueducto a las 7:00 pm del mismo día, con normalidad hasta la actualidad.”

Ahora bien, se debe indicar que, las empresas prestadoras están en la obligación de suministrar el servicio a su cargo de manera continua y de calidad, así como, el de realizar el mantenimiento y reparación de la red de los servicios que preste, con el fin de garantizar el suministro de los mismos a los usuarios, en términos de funcionamiento adecuado, calidad y eficiencia; sin

embargo, debido a las condiciones particulares de cada sistema pueden presentarse situaciones en que dicho criterio no se pueda cumplir a cabalidad, y en tal caso, las condiciones de prestación pueden variar, dando como resultado ciertas limitantes para cada situación en particular, que pueden ser temporales o prolongadas.

Siendo así, de la respuesta suministrada por la prestadora se observa que la misma adelantó las acciones de su competencia orientadas a atender, prevenir y mitigar los inconvenientes que afecten el correcto funcionamiento del(los) sistema(s) de acueducto en el municipio en mención, teniendo en cuenta las condiciones particulares de los mismos en la zona, tanto así que el 31 de octubre de 2022 el servicio se prestó con continuidad.

Así las cosas, 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(los) servicio(s) de acueducto se reestableció el servicio luego del evento del 27 de noviembre de 2022.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las peticiones de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a nivel nacional por los hechos que afecten el suministro a los suscriptores, bajo la premisa del respeto al debido proceso y el derecho de defensa que le asiste tanto a los usuarios como a la prestadora del servicio.

Atentamente,



ÁLVARO ENRIQUE SOSA ZÁRATE

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

Este documento está suscrito con 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: SSPD No. 20235290032082 del 3 de enero de 2023.

Proyectó: Vivian Andrea Bermúdez Cardozo – Profesional Especializado GAIAGAA / DTGAA