



20254241867111

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20254241867111

Fecha: 12/06/2025 10:48:44

GD-F-007 V.26

Página 1 de 7

Bogotá D.C.

Señora

Asunto: Radicado SSPD Nro. 20255292096762 del 26 de mayo de 2025. Información referente a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca.

Respetada señora Miriam:

En el marco de las funciones establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) se encuentra adelantando acciones de Inspección y Vigilancia al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca.

Sumado a esto, mediante radicado SSPD 20255290724912 del 21 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Tuluá, trasladó a esta entidad una petición relacionada con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca, del texto se extrae lo siguiente:

“PRIMERO: Soy propietaria de una casa de habitación de dos pisos independiente donde resido en el segundo piso de la dirección carrera 21 No. 30^a-19 de la ciudad de Tuluá Valle, y donde resido allí por más de cincuenta años.

SEGUNDO: Tengo 85 años de edad y vivo sola en mi casa del segundo piso, acabando de pasar por una cirugía de Colostomía, y pasando mi recuperación en la casa de mi hija en el barrio Playas de la ciudad de Tuluá, y debo volver a mi casa para seguir con mi recuperación.

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

TERCERO: Me encuentro con la sorpresa que la empresa de Agua CENTROAGUAS, allego debajo de mi puerta oficio CO 250117—0339 STO-0030-25, de fecha 17 de enero de 2025, donde informan que mi vivienda "presenta un daño en la acometida de alcantarillado de la carrera 21 No. 30ª-19." Y donde me dicen que el pasado 2 de enero del año 2025, el personal operativo de esa compañía detectó en la acometida de alcantarillado de mi predio lo que según ellos ha ocasionado el hundimiento visible en la vía.

CUARTO: Por lo cual según ellos, me solicitan de mi colaboración para que yo les brinde la autorización de intervención de la acometida de alcantarillado con el fin de realizar las adecuaciones pertinentes (excavación, aplique de investigación, verificación y ajustes de la acometida, reposición del pavimento intervenido y demás actividades requeridas), por lo cual en ningún momento estoy dando autorización en estos documentos para hacerme responsable de estos daños que mi casa no los ha ocasionado, pues el daño en ningún momento se ha generado desde mi vivienda, como ellos lo quieren hacer ver, ni tampoco han demostrado, simplemente manifiesta que detectaron un daño en la acometida de alcantarillado de mi predio y según ellos lo que ha ocasionado el hundimiento visible en la vía.

QUINTO: Hablan de la Ley 142 de 1994 en su numeral 14.1 habla de la acometida, y hacen mención al contrato e condiciones suscrito con la empresa (contrato que de por más es al amaño de la empresa, porque no hay más opción del usuario), y en donde dicen que de ese contenido de las normas "se deduce" que es responsabilidad del usuario los costos que demanden la reparación y mantenimiento de las conexiones domiciliarias incluyendo las acometidas externas y la red interna y como es CETROAGUAS y que por ser empresa de servicios públicos, detecta **anomalías** en la acometida externa (hundimiento en la vía), y que por esta razón puede exigir al propietario la reparación, la cual la ejecutará la empresa con cargo mío, y cuyo costo me tendría que ver obligada a pagar en la factura, todo **esto amarrado** siempre a lo que ellos digan, sabiendo que no demuestran que ese daño sí lo hay por fuga de agua es de la empresa.

SEXTO: como nunca he estado de acuerdo en que sea mi responsabilidad y se le solicitó a la empresa una revisión la cual no han ido, y por no estar de acuerdo me quitan el servicio de agua, vital para una persona de 84 años de edad, que vive sola y mi único sustento es el arrendamiento del piso de abajo por valor de \$800.000 pesos, de los cuales debo pagar servicios y mi alimentación, medicinas, vestuario etc., lo que me parece una injusticia para una persona de la tercera edad."
(Cursiva fuera del texto original)

Así las cosas, en ejercicio de nuestras funciones de inspección, vigilancia y control, por medio del radicado SSPD 20254241451721 del 14 de mayo de 2025 se requirió al prestador CENTROAGUAS S.A E.S.P con el fin que remitiera un informe incluyendo evidencia que sustente la existencia y localización del daño reportado en la acometida del predio; la justificación del cobro efectuado a la usuaria por la intervención realizada, adjuntando el documento soporte correspondiente y el sustento legal aplicable; información relacionada con la eventual suspensión del servicio de acueducto, especificando si fue ejecutada, la causal invocada y el procedimiento seguido; copia del contrato de condiciones uniformes vigente, destacando la cláusula que regula la responsabilidad por daños en acometidas; así como una respuesta frente a la solicitud de visita realizada por la usuaria, con su respectiva justificación en caso de no haberse efectuado.

Al respecto, el prestador mediante radicado SSPD 20255292096762 del 26 de mayo de 2025, remite un informe donde relaciona las acciones adelantadas respecto a la situación enunciada en párrafos anteriores, frente a lo cual, esta Dirección Técnica procede a emitir un pronunciamiento

final respecto a la actuación del prestador, en el marco de los principios constitucionales de legalidad, proporcionalidad y eficacia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En primer lugar, se verifica que, a raíz de un hundimiento reportado el 2 de enero de 2025 frente al predio identificado con matrícula 5554, la empresa realizó una inspección técnica con equipos especializados (geófono y videocámara robotizada), determinando que la red secundaria de alcantarillado estaba en buen estado y que el daño provenía de una acometida domiciliar mal emboquillada. Frente al riesgo inminente de afectación a la seguridad vial, la empresa ejecutó obras de intervención sobre la vía pública, asumiendo el costo total de dichas actividades, sin trasladarlo al usuario.



Fotografía No. 1. Hundimiento en vía frente a la carrera 21 No. 30 A 19 Barrio Sajonia identificado el día 02/01/2025



Fotografía No. 4 Equipo de inspección con videocámara robotizado



Fotografía No. 5. Acometida de alcantarillado mal emboquillada predio carrera 21 - 30A19



Fotografía No. 6. Acometida de alcantarillado mal emboquillada predio carrera 21 No. 30ª - 19



Fotografía No. 7. Demolicion de area con hundimiento

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015, es claro que la responsabilidad sobre la conservación, reparación y adecuación de las acometidas externas e instalaciones internas recae directamente sobre los suscriptores o usuarios, salvo que existan garantías vigentes o disposiciones específicas en el contrato. En este caso, el Contrato de Condiciones Uniformes de CENTROAGUAS S.A E.S.P. ratifica dicha obligación, incluyendo además la posibilidad de que el prestador ejecute reparaciones urgentes en situaciones de riesgo, con cargo al usuario. No obstante, dada la negativa o inacción del suscriptor frente al requerimiento de autorización y considerando el deber de preservar la integridad de la comunidad, la empresa actuó con diligencia, coherencia normativa y proporcionalidad técnica al intervenir sin efectuar cobro alguno.

Código: FCA-FO-006	REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	
Versión: 09		
Fecha de emisión: 2023-12-01		
Página 1 de 1		
REINSTALACIÓN NORMAL <input type="checkbox"/>	REINSTALACIÓN DRÁSTICA <input checked="" type="checkbox"/>	NÚMERO DE ORDEN <input type="text"/>
DATOS DE LA REINSTALACIÓN		
DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO		
Fecha de Elaboración: 2025- febrero-18	Dirección: CRA 21 N 30A 19 PISO 2	
Suscripción: 5554	Ruta de reparto: 05-02-2470-0000	
Nombre: JORGE VICTORIA SARMIENTO	Lectura Actual: 247	
Fecha y Hora de Reinstalación: 2:48 pm 18 feb 2025	Lectura de Reinstalación: 247	
Precinto adelante: ya	Precinto atrás: 1323934	
Observación: H19VA207901	Sin fugas	
<small>Por medio del presente documento manifiesto que conozco la política de tratamiento de datos personales, el aviso de privacidad y las finalidades de los datos personales que están siendo recolectados en este formato y que fueron recolectados por parte de CENTROAGUAS S.A. ESP., en consecuencia autorizo de manera voluntaria, previa, expresa, informada e irrevocable a CENTROAGUAS S.A. ESP., y a quien le sean cedidos los derechos, para tratar mis datos personales con las finalidades conocidas, y que mis datos personales sean utilizados sin ningún tipo de limitación geográfica o plazo de tiempo determinado, igualmente, autorizo mis datos personales para la contratación, ejecución y comercialización de los bienes y/o servicios del responsable y encargado del tratamiento a través de medios telefónicos, electrónicos (email, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos), físicos y/o personales. Los titulares de los datos aquí recogidos tendrán sobre ellos, todos los derechos, obligaciones y deberes establecidos en la ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 del 2013 y demás normas concordantes que regulan la materia. CENTROAGUAS S.A. ESP. garantizará el adecuado tratamiento de los datos conforme a la ley.</small>		
 Firma Operario	N-A Nombre, Cedula y Firma Suscriptor o Usuario	

Imagen No. 4 Formato FCA-FO-006 reinstalación del servicio 2025-02-17

Respecto a la suspensión del servicio ejecutada el 31 de enero de 2025, se constata que CENTROAGUAS agotó previamente el debido proceso, mediante notificación escrita en la que advirtió al usuario sobre el defecto técnico detectado, su responsabilidad legal, el procedimiento a seguir y las consecuencias contractuales del incumplimiento. La actuación se ampara en lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, el numeral 12 del artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015 y el artículo 140 de la Ley 142, los cuales facultan al prestador a suspender el servicio en casos de interferencia operativa o negativa injustificada del usuario para atender condiciones técnicas que comprometan el servicio.

Considerando la situación médica de la usuaria reportada durante visita domiciliaria del 17 de febrero de 2025, la empresa procedió con la reinstalación del servicio al día siguiente, lo que evidencia una actuación técnica razonable, jurídicamente fundada y socialmente proporcional. En consecuencia, no se configura actuación irregular atribuible al prestador.

Con base en el contenido del informe técnico remitido a la SSPD, se puede concluir que CENTROAGUAS S.A E.S.P. ha dado cumplimiento a las obligaciones que le corresponden como empresa prestadora del servicio público de alcantarillado, dentro del marco normativo vigente, en particular lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y Decreto 302 de 2000.

En ese sentido, se debe reiterar que la responsabilidad sobre el mantenimiento, reparación y adecuación de la acometida domiciliaria recae directamente sobre la usuaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, el artículo 2.3.1.3.2.3.17 del Decreto 1077 de 2015 y las cláusulas contractuales vigentes suscritas con el prestador. La acometida, en tanto parte de la infraestructura domiciliaria, es de propiedad del suscriptor, quien debe conservarla en condiciones óptimas de funcionamiento y permitir las inspecciones técnicas requeridas. El

incumplimiento de estas obligaciones no solo puede dar lugar a la suspensión del servicio porinterferencia en la operación del sistema, sino que también traslada al usuario los riesgos derivados del deterioro, incluidos los daños a terceros o al espacio público. En este caso, la omisión de la usuaria en autorizar oportunamente la intervención de su acometida no exime su deber legal y contractual de conservar las condiciones técnicas necesarias para la prestación eficiente del servicio.

Finalmente, esta entidad continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico operados por CENTROAGUAS S.A E.S.P., en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley, y estará atenta a atender las peticiones instauradas por los usuarios asociadas a temas que sean de competencia de esta Entidad.

Atentamente,



MARIA STELLA GARZÓN BARRERA

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

C.C. Personería Municipal de Tuluá, Valle del Cauca. Email: controldisciplinario@personeriatulua.gov.co
CENTROAGUAS S.A E.S.P. Email: info@centroaguas.com |

Proyectó: Mario Botto - Funcionario GGP – DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora GGP – DTGAA