



20224263596211  
**Al contestar por favor cite estos datos:**  
Radicado No.: 20224263596211  
Fecha: 12/08/2022

GD-F-007 V.17

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor (a)  
**VIGILA A VILLETA**

**Asunto:** Radicado SSPD No. 20215290020012 del 6 de enero de 2021. Respuesta E.S.P.  
Radicado SSPD No. 20204260029481 del 23 de diciembre de 2020. Respuesta a usuario.  
Radicado SSPD No. 20204260029471 del 23 de diciembre de 2020. Requerimiento a E.S.P.  
Radicado SSPD No. 20205000045592 del 11 de agosto de 2020. Derecho de Petición.  
Radicado SSPD No. 20205000045582 del 11 de agosto de 2020. Derecho de Petición.  
Radicado SSPD No. 20205000045572 del 11 de agosto de 2020. Derecho de Petición.

Respetado señor (a):

Mediante las comunicaciones SSPD No. 20205000045592, 20205000045582, 20205000045572 del 11 de agosto de 2020, esta Entidad recibió su petición relacionada con presuntos incumplimientos por falta continuidad del servicio de acueducto en el municipio de Villeta, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DE VILLETA - E.S.P. VILLETA.

Al respecto, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Constitución y la Ley, a través del oficio SSPD No. 20204260029481 del 23 de diciembre de 2020, la Superservicios profirió respuesta preliminar a su petición y con el radicado SSPD No. 20204260029471 de la misma fecha, requirió a la prestadora con el fin que, se pronunciara sobre los hechos denunciados, para lo cual, debía realizar un informe sobre el estado actual de la prestación del servicio, el número de usuarios afectados por la falta de continuidad, las acciones orientadas a garantizar el suministro y las medidas de contingencia adoptadas por la empresa para garantizar el servicio de acueducto en el municipio de Villeta, Cundinamarca.

Resulta importante precisar que el requerimiento antes 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.

Así las cosas, mediante el radicado SSPD No. 20215290020012 del 6 de enero de 2021, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DE VILLETA - E.S.P. VILLETA, atendió el requerimiento hecho por este ente de vigilancia y control, y para el efecto, envió el informe solicitado, de cuyo análisis se obtuvieron los resultados que se sintetizan a continuación:

---

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pública las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 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.

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](mailto: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](http://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. Calle 54 No. 31 – 94. Código postal: 680003  
Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

Verificada la respuesta de la prestadora se observa que la misma indica que el área de prestación de servicios de la empresa tiene sectores críticos para el abastecimiento constante y en la actualidad solo puede prestar el servicio en horas de la noche y madrugada debido a su altura y gran distancia respecto a los tanques de almacenamiento.

Así mismo, señala la empresa que las razones por las cuales se ha presentado discontinuidad del servicio fueron generadas por causas no atribuibles a ella y refiere que el día 11 de julio de 2020, se presentó un derrame de hidrocarburos en una de las fuentes de abastecimiento, debido a un accidente de tránsito de un camión cisterna, agregando que el día 17 de julio de 2020 una empresa constructora que ejecuta operaciones cerca de la línea de aducción de la segunda fuente de abastecimiento del Río Dulce, afectó una de las tuberías lo que se sumó al inconveniente presentado.

Aunado a lo anterior informó que, debido a la fuerte temporada de sequía, el caudal disponible de la fuente de abastecimiento, de la Quebrada Cune disminuyó, por lo que el agua disponible era insuficiente para abastecer a todos los usuarios del acueducto.

En atención a lo anterior, la empresa señala que implementó algunas medidas de contingencia para el suministro del servicio de acueducto a los habitantes del municipio, como la distribución de agua en carro tanques y horarios de sectorización para el suministro de agua, frente a lo cual manifiesta que de tal situación informó a los usuarios de acueducto a través de redes sociales, aportando para el efecto los soportes respectivos.

Sobre las acciones adelantadas por la empresa para garantizar la prestación del servicio de agua potable, la prestadora manifestó que logró gestionar con Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. apoyo en el cambio de algunos tramos de tubería en polietileno de alta densidad para aumentar la velocidad del recurso hídrico en la red que transporta agua cruda desde el desarenador hasta la planta de tratamiento de agua potable, cambio y reparación de válvulas, mantenimiento de la infraestructura de la planta de tratamiento de agua potable y mantenimiento preventivo de la planta eléctrica de la PTAP.

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la problemática puesta en conocimiento de este ente de vigilancia y control, relacionada con la presunta falla en la prestación del servicio de acueducto a los habitantes del municipio de Villeta, Cundinamarca, para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas vigentes aplicables al tema objeto de la queja, así como la información allegada a esta Entidad por la empresa E.S.P. VILLETA.

Como primera medida, respecto de la continuidad del servicio de acueducto, nos permitimos manifestarle que la Ley 142 de 1994 al referirse al Cumplimiento y la Prestación del Servicio, establece lo siguiente:

*“ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio. 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. (...)”.*

De otra parte, el Decreto No 1077 de 20152, al referirse a las causales de suspensión de los servicios señala lo siguiente:

*“ARTICULO 2.3.1.3.2.5.22. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines:*

- 1. Realizar reparaciones mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, (...). (Subrayado fuera de texto).*

De las normas parcialmente transcritas parcialmente se colige que, en principio una de las obligaciones de las empresas prestadoras es la de suministrar el servicio a su cargo de manera continua y con calidad, pero debido a las condiciones particulares de cada región o sistema o requerimiento de este último, puede 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, como es el caso que nos ocupa, en donde, según lo manifestado por la prestadora del servicio, el suministro del servicio de acueducto a los usuarios, para la época de los hechos, se vio afectado por causas como, afectación a una de las fuentes de abastecimiento por derrame de hidrocarburos, afectación de la línea de aducción por una constructora que afectó el abastecimiento del Rio Dulce, a lo cual se agrega la temporada de sequía en la región.

Ahora bien, de la respuesta de la prestadora se observa que la continuidad del servicio de acueducto se está viendo afectada debido a varias situaciones que se han presentado, por lo que, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia), esta Superintendencia considera que la eventualidad presentada para la época de los hechos se originó por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, por causas no atribuibles a la empresa.

Sin embargo, se evidencia que la prestadora del servicio indica que la continuidad del mismo en condiciones normales, se encuentra en 15 horas/día y 24 horas/día, aspecto que se hace necesario comparar con el contrato de condiciones uniformes de la empresa, que sobre el particular indica lo siguiente:

*“Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación las partes del contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones: ...”*

*“... La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios...”*

En consideración a lo anterior, se tiene que lo expuesto por la empresa difiere de lo establecido en el contrato citado, pues conforme se indicó, la prestadora manifestó que en condiciones normales de operación la continuidad era de 15 horas/día y 24 horas/día, es decir, menor a lo estipulado en dicho contrato.

Por otra parte, según la información suministrada por la prestadora del servicio se observa que el área de prestación de servicios tiene sectores críticos para el abastecimiento constante y en la actualidad solo puede prestar el servicio en horas de la noche y madrugada debido a su altura y gran distancia respecto a los tanques de almacenamiento, información que será puesta en conocimiento del Grupo de Grandes Prestadores de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, para que de acuerdo con las funciones en cabeza de esta Entidad se adelanten las acciones correspondientes, en caso de haber lugar a ello.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DE VILLETA, por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, 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.

Por último, se reitera que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, 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, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



**OLGA ROCÍO YANQUI INCA**

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

Anexo: radicado SSPD No. 20215290020012

Proyectó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAG

Revisó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GAIAG

Expediente Virtual: 2020426351600117E - 2022420351600137E