



20244264801921

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20244264801921**

Fecha: **29/10/2024 9:36:35**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 6

Señores

LUIS VENECIA VILLA Y DEMÁS FIRMANTES

Al contestar por favor citar este número: 20244264801921

Expediente: 2022426170100213E (USUARIO)

ASUNTO: Pronunciamiento Final.

- Radicado SSPD No. 20225292429412 del 16 de mayo de 2022. Respuesta a requerimiento por parte de la ESP
- Radicado SSPD No. 20224262653121 del 24 de mayo de 2022. Requerimiento a la empresa.
- Radicado SSPD No. 20224262653151 del 24 de mayo de 2022. Respuesta al usuario
- Radicado SSPD No. 20228201864162 del 11 de mayo de 2022. Derecho de petición. Denuncia por presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto e inconformidades con la facturación del servicio de acueducto en el municipio de Malambo, departamento de Atlántico.

Cordial saludo, señor Venecia:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Mediante el radicado SSPD No. 20228201864162 del 11 de mayo de 2022, recibió derecho de petición, suscrito por ustedes por mediante la cual presentan denuncia en contra de la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. por las fallas en la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Malambo, departamento de Atlántico, en términos de continuidad y niveles de presión de servicio, así como por “no cumplir con las reparaciones de las roturas de pisos y pavimentos cuando realice sus

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

trabajos de reparación o mantenimiento”, y aspectos relacionados con la facturación y/o cobro del servicio durante la ocurrencia de fallas en la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la constitución y la ley, mediante los oficios SSPD No 20224262653151 del 24 de mayo de 2022, y procedió a dar respuesta preliminar, igualmente mediante el radicado SSPD No. 20224262653121 del 24 de mayo de 2022 a la prestadora del servicio, AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. para que se pronunciara frente a los hechos denunciados y atendiera lo de su competencia.

El requerimiento, 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.

En consecuencia, la prestadora del servicio AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., a través del radicado SSPD No. 20225292429412 del 16 de mayo de 2022, envió el informe solicitado relacionado con su queja, el cual será analizado en el presente pronunciamiento.

De esta manera, se menciona la normatividad que ampara las pretensiones a las que usted hace mención así:

La Ley 142 de 1994 en su capítulo III, en relación con el cumplimiento y la prestación del servicio, establece lo siguiente: “Artículo 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.” (Subrayado fuera de texto).

De manera complementaria, el Decreto 1077 de 20152 en relación con las fallas en la prestación del servicio, lo siguiente:

“ARTÍCULO 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 técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.*
- 2. Que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.” (subrayado fuera de texto).*

Y en el mismo sentido, la Ley 142 de 1994 define las reparaciones a los usuarios por las fallas en la prestación del servicio, así:

“Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

Ahora bien, en la respuesta al requerimiento realizado por esta entidad, AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P, se pronunció respecto a la “situación presentada en el municipio de Malambo o, respecto a la falla en la prestación del servicio de acueducto (continuidad) indicando lo siguiente:

El estado actual de prestación del servicio de acueducto en los diferentes sectores del municipio de malambo, al respecto se adjunta cuadro de horarios de bombeo por sector y barrio actualizado en el cual se evidencia que el sector de villa esperanza el cual se conforma de los subcircuitos TESI, TES6, TES7, TES8 Y TES9, tiene disponibilidad del servicio con los sectores aledaños (luna tesoro y Montecarlo) los cuales manejan continuidades cercanas a las 24 horas, pero por la baja eficiencia en el recado.

En cuanto a la presión de agua suministrada la prestadora del servicio aporta como soporte orden de trabajo de medición de presión en el sector, el cual es abastecido por las horas de bombeo que maneja presenta presiones entre los 8 y 15 libras por pulgada cuadrada (psi)

De otra parte la prestadora indica que, con el objetivo principal de prestar servicios de calidad en el municipio, ha venido adelantando trabajos de sectorización que permitan tener un mejor control de los bombeos en los diferentes barrios, así mismo en estos momentos se adelanta la construcción por parte de la gobernación del Atlántico de 2 tanques de almacenamiento que permitirá contar con una mayor capacidad de agua con el fin de mejorar las continuidades en un 30%, por otra parte con la reposición de redes de acueducto se busca disminuir sustancialmente las pérdidas en diferentes sectores y de esta forma impactar positivamente a todos los clientes y usuarios

Por otro lado, es importante informar que dicha afectación se produjo por presencia y obstrucción de residuos sólidos “basuras” en el sistema de alcantarillado que impedían el buen funcionamiento hidráulico de la red, responsabilidad no imputable a la EAAB ESP. Es importante anotar que las Divisiones de Acueducto y Alcantarillado de la Zona 5, continuarán realizando actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo con los inconvenientes en la operación, las fallas de servicio y las diversas solicitudes de nuestros usuarios del sector.

Adicionalmente, allega informe de los proyectos para realizar en el municipio, en síntesis, menciona:

Se radicaron 7 proyectos por valor \$44,772 millones de pesos Por optimización y extensión de redes de acueducto \$16,371 millones Construcción de tanques de almacenamiento en Tesoro y Concord \$28,401 millones

El desarrollo de los proyectos impacta los indicadores de cobertura continuidad, pérdidas y calidad.


Impacto en 24.000 usuarios actuales y vinculación de 3.000 usuarios nuevos en sectores de difícil gestión

Proyectos adjudicados en el 2021 con recursos de la Gobernación y Alcaldía por valor de \$21,859 millones. Con un cumplimiento del 89% en la gestión de recursos ABC adjudicados para el 2021.

Se radican proyectos en la alcaldía de Malambo por valor \$48,428 millones de pesos, enfocados en la extensión de redes de alcantarillado, colectores y vinculación de nuevos clientes en 4 proyectos.

una vez analizada la respuesta allegada por parte de la prestadora a esta superintendencia, se verifica el Sistema único de Información (SUI) con el fin de revisar el reporte de continuidad de los años 2022 y 2023, donde se refleja lo siguiente:

Año 2022

| SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS | | Acueducto  | | | | | |
|--|------------------------------------|---|-----------|------------|---|------------------|-------------------------|
| Acueducto/técnico/CONTINUIDAD POR MUNICIPIO | | | | | | | |
| Año | 2022 | Periodo | Todas | | | | |
| Departamento | ATLANTICO | Municipio | MALAMBO | | | | |
| Empresa | 24971_AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | | | | | | |
| Fecha actualización: 15/10/2024 | | | | | | | |
| Para realizar una selección múltiple en el campo Empresa debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla. | | | | | | | |
| Id Empresa | Empresa | Departamento | Municipio | Periodo | Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes | Clasificación | Continuidad Res 315 (%) |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Abril | 17,92 | No Satisfactorio | 75,43 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Agosto | 18,34 | Suficiente | 77,19 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Anual | 17,78 | No Satisfactorio | 74,81 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Diciembre | 16,25 | No Satisfactorio | 68,34 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Enero | 16,48 | No Satisfactorio | 69,35 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Febrero | 18,33 | Suficiente | 77,13 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Julio | 17,77 | No Satisfactorio | 74,79 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Junio | 17,75 | No Satisfactorio | 74,70 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Marzo | 17,73 | No Satisfactorio | 74,60 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Mayo | 17,12 | No Satisfactorio | 72,04 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Noviembre | 18,64 | Suficiente | 78,44 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Octubre | 18,40 | Suficiente | 77,45 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Septiembre | 18,59 | Suficiente | 78,23 |

Año 2023

| SU SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS | | Acueducto | | | | | |
|--|------------------------------------|--------------|-----------|---------|---|---------------|-------------------------|
| Acueducto/técnico/CONTINUIDAD POR MUNICIPIO | | | | | | | |
| Año | 2023 | Periodo | Todas | | | | |
| Departamento | ATLANTICO | Municipio | MALAMBO | | | | |
| Empresa | 24971_AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | | | | | | |
| Fecha actualización: 15/10/2024 | | | | | | | |
| Para realizar una selección múltiple en el campo Empresa debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla. ... | | | | | | | |
| Id Empresa | Empresa | Departamento | Municipio | Periodo | Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes | Clasificación | Continuidad Res 315 (%) |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Abril | 19,61 | Suficiente | 82,55 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Anual | 20,07 | Suficiente | 84,32 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Enero | 18,68 | Suficiente | 78,63 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Julio | 24,00 | Continuo | 100,00 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Junio | 19,51 | Suficiente | 82,15 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Marzo | 19,18 | Suficiente | 80,75 |
| 24971 | AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | ATLANTICO | MALAMBO | Mayo | 19,45 | Suficiente | 81,86 |

Entonces, se tiene que el prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P ha prestado el servicio de manera continua y adelantado las acciones correspondientes con el fin de prestar el servicio de acueducto de manera óptima, pues ha realizado los mantenimientos necesarios para mantener el funcionamiento hidráulico en la zona objeto de la queja

De otra parte, en cuanto a la queja en facturación, es de señalar que, para el caso concreto de las reclamaciones presentadas por los suscriptores y/o usuarios que versen sobre las causales señaladas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, **(negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación)**, siempre y cuando las facturas no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos, esta Entidad única y exclusivamente puede avocar conocimiento de los actos proferidos por las empresas prestadoras que tengan relación con la ejecución del contrato de condiciones uniformes (CCU), en el trámite del recurso de apelación cuando el mismo es legal y oportunamente instaurado como subsidiario del recurso de reposición; trámite que en todo caso es de exclusiva competencia de las Direcciones Territoriales de esta Entidad, conforme con lo establecido en el artículo 24 del

Decreto No. 1369 de 2020¹, que, para el caso concreto y por el lugar de los hechos corresponden a la Dirección Territorial Noroccidente de esta Superintendencia ubicada en la ciudad de Barranquilla.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia da por tramitada su queja, no obstante, continuará con la total disposición para atender las peticiones de los usuarios asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto en el municipio de Malambo, Atlántico a cargo de la el prestador del servicio de acueducto AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P, 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 SOSSA 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

Proyectó: Alexandra Cárdenas Flórez – Funcionaria- GAIAA

¹ Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.