

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CARACOLI SA ESP



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, Agosto de 2015

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CARACOLÍ SA ESP ID:
2874
EXPEDIENTE: 2008400351600065E**

ANÁLISIS 2013 - 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarias de Caracolí SA ESP, identificada con NIT 900148210 - 1, según última actualización aprobada del Registro Único de Prestadores de Servicio - RUPS del (9 de junio de 2015), fue constituida el 24 de marzo de 2007, e inicio operaciones el día 2 de mayo de 2007 en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el municipio de Caracolí Antioquia.

La Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 en sus Títulos 6, 7, 8 y 9 establecen las solicitudes de información y cargue al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Por su parte, el artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN, indica que: *“Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:*

Distribución según último del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

(...)

En atención a lo anterior, el prestador realizó la última actualización de su registro el día 9 de junio de 2015, la cual se encuentra pendiente de revisión por parte de la Superservicios, para su posterior concepto de aprobación o rechazo.

Las actividades por servicio inscritas por el prestador en la modalidad de prestador-operador en el municipio de Caracolí (Antioquia) son:

Tabla No. 1 Actividades por servicio

SERVICIOS	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO
ACUEDUCTO	Captación	02-05-2007
	Conducción	02-05-2007
	Tratamiento	02-05-2007
	Almacenamiento	02-05-2007
	Distribución	02-05-2007
	Comercialización	02-05-2007
	Recolección	02-05-2007

ALCANTARILLADO	Conducción	02-05-2007
	Disposición final	02-05-2007
	Comercialización	02-05-2007
ASEO	Barrido y Limpieza de Áreas Públicas	02-05-2007
	Corta y poda de zonas verdes	02-05-2007
	Almacenamiento	02-05-2007
	Aprovechamiento	02-05-2007
	Lavado de área públicas	02-05-2007
	Recolección	02-05-2007
	Transporte	02-05-2007
	Tratamiento	02-05-2007
	Disposición final de residuos sólidos	02-05-2007

Fuente: SUI – RUPS actualización 2015

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1. ANÁLISIS FINANCIERO

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Se verificó el día 14 de Julio de 2015 el reporte del Plan Único de Cuentas –PUC en el Sistema Único de Información –SUI, donde que en desacuerdo a lo establecido por este criterio el prestador no ha realizado el cargue para las vigencias 2013 y 2014 ni el cargue de los anexos al PUC, copia .pdf o .tif de los estados financieros básicos debidamente aprobados de las vigencias.

Adicionalmente, una vez verificado en el sistema documental ORFEO se evidenció que se ha requerido la información financiera pendiente mediante radicado N° 20154600454741 radicado el 11 de agosto de 2015, sin obtener respuesta.

Lo anterior, obstaculizando el ejercicio de las funciones de vigilancia y control establecidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994 como lo son: verificación de alertas por insuficiencia financiera, verificación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicación tarifaria, verificación de riesgos financieros y otras que desde la óptica financiera puedan poner en riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo.

2.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- **Personal:** De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el Sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS; en este sentido la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP no realizó el reporte de los formularios “Personal por categoría de empleo” para el servicio de acueducto y alcantarillado y del formato cargue masivo “Personal por Categoría de Empleo” para el servicio de aseo, en las vigencias 2013 y 2014, situación que no se ajusta a lo establecido en la norma en cita y no permite realizar un análisis

comparativo del t pico administrativo, referente al número de personas empleadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como los salarios devengados por los mismos y si dicho valor concuerda con las cifras registradas en el Plan  nico de Cuentas.

- **Contratos de condiciones uniformes (CCU):** Con el fin de regular las relaciones jurídicas (derechos, deberes y obligaciones) entre las personas que ofrecen estos servicios y sus usuarios, el capítulo I de la Ley 142 de 1994 configur  un tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de condiciones uniformes, cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por el prestador del servicio.

Conforme a la información registrada por el prestador en el SUI, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP cuenta con el contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado, cuya fecha de expedición es del día 2 de agosto de 2007, el cual no cuenta con el concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Con relación al servicio público de aseo, el prestador no ha realizado el registro del contrato de condiciones uniformes en el Sistema  nico de Información (SUI), situación que no permite identificar la existencia del mismo, así como establecer si el esquema de prestación del servicio de aseo prestado por Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP se encuentra acorde al marco normativo y regulatorio vigente.

2.3. Estratificación

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 732 de 2002 es de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementar el control y la vigilancia permanente del cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de las empresas.

Por lo anterior, se procede a analizar los siguientes componentes:

Adopción Estratificación Urbana y/o Rural: Una vez verificado las observaciones dadas por la mesa inter institucional de logros en la plataforma SUI INSPECTOR, se evidenció que el municipio de Caracolí Antioquia no realizó el reporte del decreto de adopción de la estratificación urbana, situación que no permite establecer, si en el casco urbano del municipio, los suscriptores atendidos por la empresa de servicios públicos de Caracolí SA ESP, se encuentran estratificados.

Comité permanente de estratificación: El Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE) funciona conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por el Departamento Nacional de Planeación DNP. De igual manera se deben atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010 respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva; al igual que los prestadores de servicios públicos deben atender lo establecido en la circular externa No. 20121000000044 de febrero de 2012 *“Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”*.

Una vez verificado el Sistema Único de Información se evidenció que el municipio de Caracolí Antioquia, no reportó el acta de aprobación del reglamento vigente de funcionamiento del Comité Permanente de Estratificación y la última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación, situación que no permitió identificar el funcionamiento del mismo en la actualidad.

- **Concurso económico 1 y concurso económico 2:** De acuerdo con los artículos 6.3.1, 6.3.9.2, 7.3.7.1, 7.3.7.1, 8.3.2.1, 8.3.2.1 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Al realizar la verificación del reporte al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que la alcaldía municipal de Caracolí, realizó el reporte de los formularios “concurso económico 1” para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en la vigencia 2013 y 2014, registrando en ellos el no cobro por parte de la administración municipal de la contribución por concepto de implementación de la estratificación municipal, situación que obedece a la no operación del comité permanente de estratificación.

- **Reporte de estratificación y coberturas:** De conformidad con lo establecido en el artículo 3ro de la LEY 732 de 2002, “... *La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sancionará a las empresas de servicios públicos domiciliarios que no apliquen al cobro de sus tarifas residenciales las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes...*”

Una vez verificado el indicador 23) Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el año 2015 generó concepto negativo referente al cargue de esta información, informando:

“El municipio NO CUMPLE dado que el Reporte de Estratificación y Coberturas 1A 2013 cargado presenta inconsistencias consideradas graves, en tanto constituyen un impedimento para el correcto cálculo de las coberturas de acueducto, alcantarillado y aseo, y además porque no permiten vigilar la aplicación de la estratificación de inmuebles residenciales por parte de los prestadores. Son las siguientes y se deben corregir: 1.2, 3.8. Se considera inconsistente cuando la Cobertura Urbana se encuentra en el rango 0.0% - 10.0%, la Cobertura Rural se encuentra en el rango 0.0% - 2.0% y 98.0% - 100.0% NOTA: COBERTURA: (Predios Residenciales con Servicio / Total Predios Residenciales) 100 Las demás inconsistencias que se relacionan en el archivo adjuntado ocasionan aceptación condicional, por lo que debe proceder a corregirlas, o en su defecto debe informarnos cuál es la situación particular que las ocasiona.”*

Esta situación constituye una mala calidad de la información registrada en el SUI y que no permite realizar el cálculo de la cobertura efectiva de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo por parte de la

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, a partir de la información registrada en el maestro de facturación de los servicios prestados.

3. ASPECTOS TÉCNICOS

A continuación se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el sistema Único de Información (SUI) y aquella que fue recopilada en la visita adelantada al prestador el día 31 de agosto de 2011.

3.1 Servicio de Acueducto

3.1.1. Generalidades:

- **Área de prestación:** La empresa presta el servicio de acueducto en zona urbana del municipio de Caracolí (Antioquia)
- **No. de suscriptores:** 1089 suscriptores, según lo reportado en el SUI, para la vigencias 2014.
- **Cobertura:** Conforme a información Censo DANE 2005 la cobertura del servicio público de acueducto presenta una cobertura del 97.7% en cabecera municipal.

3.1.2. Descripción del sistema:

Captación:

- **Fuente de abastecimiento:** De conformidad con lo establecido en el Artículo 6.4.2.1 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben registrar información referente a la fuente de abastecimiento del sistema de suministro de agua para consumo humano y la fuente hídrica a la cual realizan el vertimiento de las aguas residuales, detallando el nombre, tipo, departamento y municipio perteneciente y uso destinado de la fuente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, reportó el formulario en comento, registrando la siguiente información:

Tabla No 2. Registro de Fuentes Superficiales.

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M3)
Ventanas	Quebrada	CORANTIOQUIA	28-09-2005	28-09-2010	17	53	2090	SI	127	342144

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_015

De la información registrada en el SUI, se identifica que el sistema de acueducto, es abastecido por la fuente de agua tipo superficial denominada Quebrada Ventanas, la cual presentó concesión de aguas aprobada por CORANTIOQUIA del 28 de junio de 2005 y fecha de vencimiento del 2 de septiembre de 2010, reportando un caudal concesionado de 17 l/s.

- **Concesión de Aguas:** Conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 *“Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.”*

Conforme a la información registrada en el Sistema Único de Información en el formulario “Registro de fuentes”, la Empresa de Servicios Públicos de Domiciliarios de Caracolí SA ESP registró la existencia de la concesión de aguas otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Antioquia - CORANTIOQUIA para la fuente de abastecimiento denominada Quebrada Ventanas, la cual fue adjudicada el 28 de junio de 2005 y presentó fecha de vencimiento del 2 de septiembre de 2010.

En la actualidad, la Superservicios desconoce la existencia del permiso ambiental otorgado por la autoridad ambiental competente, a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, situación que debe ser aclarada por el prestador, toda vez que el último registro indica el vencimiento del mismo.

Tratamiento:

- **Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP:** El artículo 6.4.2.6 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece la obligatoriedad de reporte del formulario Registro de Sistemas de Potabilización el cual registra el número de sistemas de tratamiento de agua potable operados por el prestador, así mismo el artículo 6.4.2.7 de la misma resolución hace referencia a los mecanismos usados en el proceso de potabilización.

En atención a esto, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, realizó el cargue de esta información en el SUI, cuyo registro coincide con lo registrado por la Superservicios en visita de inspección realizada en el año 2011. Así las cosas, el prestador opera una planta de tipo convencional, la cual se encuentra constituida por un canal de entrada con un vertedero triangular como sistema de aforo inicial, un floculador vertical, dos tanques de sedimentación y dos tanques de filtración rápida.

Químicos utilizados para el tratamiento del agua: Químicos utilizados para el tratamiento del agua. El prestador utiliza sulfato de aluminio tipo B con una dosificación de 20ppm. En el proceso de desinfecciones, utilizan cloro gaseoso, con una dosificación de 1.4 ppm.

Laboratorio y dotación básica: La Planta de Tratamiento de Agua Potable cuenta equipos de laboratorio para la toma de muestras de tratabilidad al agua cruda que ingresa al sistema de tratamiento, situación que se ajusta a lo establecido en el artículo 112 del Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

Almacenamiento:

- **Tanque de almacenamiento:** El sistema de suministro operado posee 2 tanques de almacenamiento, cuyas capacidades de almacenamiento alcanzan los 270 m³.

Conducción y distribución:

- **Sistema de Aducción y Conducción:** Los artículos 6.4.2.4 y 6.4.2.10 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece la responsabilidad de registrar los formularios “Registro de Aducción de Aguas y Registro de Conducciones de Agua”, los cuales hacen énfasis en las especificaciones técnicas como lo es el material, diámetro y longitud de la tubería empleada en la aducción y conducción del agua al sistema de tratamiento de agua potable. Reportó:

Tabla No 3. Red de aducción sistema de suministro Trinidad.

Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(Km)	Caudal de Diseño(L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Ventanas	Tubería- Por gravedad	1.59	30	De 6 a 8 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)		

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_010

De la tabla anterior, se identifica que el sistema de aducción operado por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, está constituido en tubería en Cloruro de Polivinilo (PVC) en diámetro de 8” con reducción a 6” pulgadas, con un caudal de diseño de 30 l/s, y una longitud de 1.59 km lineales.

- **Red de distribución:** El artículo 6.4.2.33 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formato cargue masivo denominado “REDES SISTEMA DE ACUEDUCTO”, formato que compila las especificaciones técnicas de la red de aducción, conducción, distribución redes primarias y secundarias empleadas por las empresas prestadoras del servicio público de acueducto.

Una vez verificado el estado de cargue de información en el SUI, se identificó que el prestador no ha realizado el reporte de este formato, situación que no permite identificar las especificaciones técnicas del sistema de distribución.

- **Macromedidores:** El artículo 1 de la Resolución 668 de 2003 determina: *“Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macro medidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales”*. En este caso, conforme a lo evidenciado en visita de inspección, la empresa cuenta con sistema de macromedición instalado a la salida del sistema de tratamiento, situación que permite al prestador llevar un control del caudal captado para su posterior suministro.
- **Micromedición:** El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”*.

A su vez el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: “Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”.

De acuerdo a la información registrada en el Sistema Único de Información, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP presenta una cobertura efectiva del 86% en el sistema de micromedición, al registrar 999 micromedidores instalados de un total de 1.161 suscriptores atendidos para la vigencia 2014.

Tabla No 4. Sistema de Micromedición.

Año	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2013	Bajo-Bajo	48	336	88
	Bajo	63	535	89
	Medio-Bajo	1	14	93
	Comercial	20	92	82
	Oficial	5	16	76
2014	Bajo-Bajo	54	328	86
	Bajo	83	549	87
	Medio-Bajo	2	14	88
	Comercial	17	88	84
	Oficial	6	20	77

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_063

- **Continuidad:** El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: “(...) 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”.

Adicionalmente en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, establece los siguientes rangos de acuerdo a las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora:

Continuidad del servicio
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)

Conforme a la información registrada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2011, el prestador suministra el servicio público de acueducto con una continuidad de 24 horas al día, lo cual es considera como suministro continuo, conforme a lo establecido en la Resolución en cita.

Calidad de agua:

- **Concertación y materialización de los puntos de muestreo:** Conforme a lo expuesto en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, que señala: *“La persona prestadora y la autoridad sanitaria competente en un término de cuarenta y cinco (45) días hábiles a la fecha de publicación de la presente resolución deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano.”*

Así mismo, el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, dispone: (...) *Copia del acta debe ser suministrada al Subsistema de la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP y al Sistema Único de Información-SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente (...),*

Una vez verificado el Sistema Único de Información se identificó el registro del acta de concertación y recibo a conformidad de puntos de muestreo por parte de la empresa de servicios públicos de Caracolí SA ESP como prestador del servicio público de acueducto y la Secretaría Departamental de Salud de Antioquia, en dichas actas son registradas un total de 4 puntos concertados y materializados en red para la toma de muestras de calidad del agua, situación que se ajusta a lo establecido en la citada norma, así como lo mencionado en los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

- **Muestras de control de calidad del agua:** Los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto debe realizar la toma de muestras de control de calidad del agua, con el fin de llevar un control de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua suministrada para consumo humano. A su vez los artículos 6.4.3.9, 6.4.3.10 y 6.4.3.11 de la resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 2010 establece el registro de las muestras de control de calidad del agua de las características básicas, especiales y no obligatorias.

En este sentido, una vez verificado el estado de cargue de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, se evidenció el reporte de los formatos para la vigencia 2013 como no aplica, lo cual denota una mala calidad de la información reportada en el sistema. Sumado a lo anterior, en la vigencia 2014, no fue reportado los formatos en comento, situación que no permite determinar si la empresa lleva un adecuado control del agua suministrada a la población.

- **Información de vigilancia de calidad del agua:** Una vez consultada la información que reposa en la sabana del Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que el prestador presentó los siguientes resultados de las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria durante el año 2014:

Tabla No. 5. IRCA 2014

Periodo	IRCA	Nivel de Riesgo
ENE	0.88	Sin Riesgo
FEB	0.88	Sin Riesgo
MAR	0.00	Sin Riesgo
ABR	0.00	Sin Riesgo
MAY	1.43	Sin Riesgo
JUN	0.00	Sin Riesgo
JUL	ND	ND
AGO	ND	ND
SEP	ND	ND
OCT	ND	ND
NOV	1.76	Sin Riesgo
DIC	9.70	Riego Bajo

Fuente: SIVICAP

Del cuadro anterior, se evidencia que el prestador suministró agua son niveles de riesgo para consumo humano en el año 2014, exceptuando el mes de diciembre, donde la caracterización física estableció el no cumplimiento del parámetro de turbiedad.

- **Vulnerabilidad del servicio:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 6.4.2.31 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar la información sobre la ocurrencia de eventos que afectan la prestación del servicio; una vez consultado el reporte de Vulnerabilidad de Acueducto, se encontró que el prestador certificó dicha información registrando la no ocurrencia de evento emergentes de orden natural o antrópico que afectara el sistema de suministro de agua para consumo humano durante los años 2013 y 2014.

3.2 Servicio de Alcantarillado

3.2.1. Generalidades:

- **Área de prestación:** El servicio de alcantarillado es prestado en zona urbana del municipio de Caracolí (Antioquia)
- **No. de suscriptores:** 1121 suscriptores, conforme a la información registrada en el SUI, para la vigencia 2014.
- **Cobertura:** conforme al número total de suscriptores atendidos para el servicio público de acueducto, el sistema de alcantarillado en el municipio de Trinidad Casanare presenta un cobertura del 95.3%.

3.2.2. Descripción del sistema:

El Artículo 7.4.1.20 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, indica que las empresas prestadoras del servicio público de alcantarillado deben registrar el formulario "Tipo de Alcantarillado", así mismo el

artículo 7.4.1.33 de la misma resolución solicita el reporte del formato cargue masivo “Redes Sistema de Alcantarillado” el cual hace referencia a las características técnicas y estructuras que componen el sistema de alcantarillado.

Una vez verificado el estado de cargue de SUI, se evidenció que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, reportó el formulario en comento, registrando la operación del sistema de alcantarillado tipo combinado.

A continuación, son relacionadas las especificaciones técnicas de la red de alcantarillado del municipio de Caracolí Antioquia.

Tabla No 6. Tipo de alcantarillado.

TIPO DE RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	NÚMERO DE ESTACIONES DE BOMBEO	CAUDAL TOTAL BOMBEO (L/S)	LONGITUD DE EMISARIOS FINALES (KM)	CUENTA CON CATASTRO DE REDES	CUENTA CON LA INFORMACIÓN DEL CATASTRO ARCHIVADA Y ACTUALIZADA
G	0	0	3798	S	S
LONGITUD TOTAL EN KILÓMETROS.	NÚMERO DE DAÑOS POR OBSTRUCCIÓN.	NÚMERO DE DAÑOS POR RUPTURA	NÚMERO DE EMISARIOS FINALES QUE POSEE EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	CATASTRO DE REDES ACTUALIZADO	FECHA ACTUALIZACIÓN CATASTRO
3798	No aplica	No aplica	964	No aplica	No aplica

Fuente: SUI

El sistema de alcantarillado funciona por gravedad, presenta una longitud de 3.79 km lineales funciona por gravedad y presenta un total de 964 emisores finales.

Es pertinente señalar que el prestador no ha realizado el reporte del formato cargue masivo “Redes Sistema de Alcantarillado”, situación que denota un bajo estado de cargue de información en el SUI y no permite contar con información veraz y actualizada de la infraestructura instalada y operada en el servicio de alcantarillado.

- **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos y Permiso de Vertimientos PSMV:** El artículo 39 del decreto de 3930 de 2010 establece que *“El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...)”*.

Por otra parte el Artículo 7.4.1.5 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, estable el reporte del formulario Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, en el cual el prestador del servicio público de alcantarillado debe informar la existencia de dicho plan, así como el acto administrativo de aprobación emitido por la autoridad ambiental competente.

A pesar de lo anterior, El prestador no realizo el cargue del formulario en comento, a su vez, en visita de inspección realizada por la Superintendencia en el año 2011, se identificó que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, no formulo el PSMV, situación que no se ajusta a la norma en cita e impide al prestador contar con una herramienta de planificación dirigida a mitigar el impacto ambiental generado por el vertimiento de las aguas residuales al cuerpo hídrico receptor.

- **Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales:** los artículos 7.4.1.9 y 7.4.1.10 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establecen como obligatoriedad el reporte del formulario “7. Registro de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales” por parte de las empresas prestadoras del servicio de alcantarillado. Una vez verificado el Sistema Único de Información se evidenció el no reporte de dicho formato, situación que obedece a la no existencia de un sistema de tratamiento de aguas residuales en el área de prestación de la empresa de servicios públicos de Caracolí.
- **Permiso de vertimientos:** El artículo 39 del decreto de 3930 de 2010 establece que “El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...)” El Prestador no cuenta con este permiso de vertimiento otorgado por CORPORINOQUIA, de acuerdo con lo expresado en visita de inspección realizada en el mes de agosto de 2011.
- **Vulnerabilidad del servicio de Alcantarillado:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 7.4.1.31 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar la información sobre la ocurrencia de eventos que afectan la prestación del servicio; una vez consultado el reporte de Vulnerabilidad de alcantarillado, se encontró que el prestador realizó el cargue de dicha información, registrando la no ocurrencia de evento emergentes de orden natural o antrópico que afectaran el sistema de alcantarillado.

3.3 Servicio de Aseo

3.3.1. Generalidades:

- **Área de prestación:** El servicio de aseo es prestado en zona urbana del municipio de Caracolí (Antioquia)
- **No. de suscriptores:** 1074 suscriptores conforme información registrada en el SUI, vigencia 2014.

3.3.2. Actividades desarrolladas en el servicio de aseo:

- **Barrido y limpieza de áreas públicas:** El artículo 2.3.2.2.2.4.51 del decreto 1077 de 2015, establece que: “Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el

área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”. A su vez el artículo 8.4.1.12 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece el reporte del formulario “Continuidad de Barrido y Limpieza Servicio de Aseo”.

En atención a esto, la empresa registro la siguiente información:

Tabla No 7. Continuidad Barrido y Limpieza de áreas Públicas.

NUAP	Periodo Facturado	Km Cuneta Barrido	Km Cuneta No Barrido	AÑO	MES
6603	M	98	0	2013	Enero
6603	M	98	0	2013	Febrero
6603	M	98	0	2013	Marzo
6603	M	98	0	2013	Abril
6603	M	98	0	2013	Mayo
6603	M	98	0	2013	Junio
6603	M	98	0	2013	Julio
6603	M	98	0	2013	Agosto
6603	M	98	0	2013	Setiembre
6603	M	98	0	2013	Octubre
6603	M	98	0	2013	Noviembre
6603	M	98	0	2013	Diciembre
6603	M	98	0	2014	Enero
6603	M	98	0	2014	Febrero
6603	M	98	0	2014	Marzo
6603	M	98	0	2014	Abril
6603	M	98	0	2014	Mayo
6603	M	98	0	2014	Junio
6603	M	98	0	2014	Julio
6603	M	98	0	2014	Agosto
6603	M	98	0	2014	Setiembre
6603	M	98	0	2014	Octubre
6603	M	98	0	2014	Noviembre
6603	M	98	0	2014	Diciembre

Fuente: SUI

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas de forma exclusiva en área urbana del municipio de Caracolí Antioquia, con Numero Único de Área de Prestación (NUAP) 6603, registrando un total de 98 km lineales de cunetas barridas de forma mensual para los años de análisis 2013 y 2014.

La actividad de barrido y limpieza de área públicas es realiza en las mismas rutas establecidas para la realización de las actividades de recolección de residuos sólidos, situación que se ajusta a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51 del decreto 1077 de 2015.

Recolección y transporte

- **Toneladas de barrido, recolección y transporte:** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 8.4.1.7 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben reportar las

toneladas recogidas y dispuestas desde las áreas de prestación del servicio hasta el sitio de disposición final.

De la información registrada por el prestador, se identificó la generación de 66.7 toneladas de forma mensual, por las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas y recolección de residuos sólidos ordinarios.

- **Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP):** El artículo 8.4.1.2 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formulario Registro de áreas de prestación, el cual despliega una vez sea registrado por el prestador el Numero Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP).

Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario nominado “Áreas de prestación del servicio”, fue reportado por el prestador 1 área de prestación en el desarrollo de las actividades de recolección, transporte y barrido y limpieza de áreas públicas denominada área urbano del municipio de Caracolí.

Tabla No.8. Áreas de prestación del Servicio NUAP

NUAP	Nombre del área de prestación del servicio	Estado	Fecha en que adquirió el estado	Departamento	Municipio
6603	AREA URBANA MUNICIPIO DE CARACOLI	1-Activo	02/05/2007	ANTIOQUIA	CARACOLI

Fuente: SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144

- **Vehículo de recolección y transporte:** El artículo 2.3.2.2.2.3.35 del decreto 1077 de 2015 establece las características que deben presentar los vehículos para la prestación del servicio de aseo empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final. Por su parte, el artículo 8.4.1.10 de la el artículo 8.4.1.10 de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indica que los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de recolección y transporte.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP no ha reportado el formato cargue masivo en comento, situación que no permite identificar las características estructurales y operacionales de los vehículos empleados en el desarrollo de la actividad de recolección y transporte al sitio de disposición final de residuos sólidos, limitando de esta manera las acciones de vigilancia de esta Entidad.

- **Frecuencia de recolección:** El párrafo del artículo 2.3.2.2.2.3.31 del decreto 1077 de 2015 establece que “(...) *La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana*”, según la visita realizada por la Superintendencia el prestador realizó recolección dos (2) veces por semana actividad desarrollada los días lunes y jueves, lo cual se ajusta a la norma citada.

- **Aprovechamiento:** El artículo 8.4.1.16 de la resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 el 14 de diciembre de 2010, establece el registro de las plantas de aprovechamiento de residuos sólidos empleadas en el esquema de prestación del servicio de aseo.

Tabla No 9. Registro de plantas de aprovechamiento.

ID Planta de Aprovechamiento	Estado	Fecha de Construcción	Nombre Planta de Aprovechamiento	Fecha Inicio de Operación	Capacidad de la Planta
9860	EN OPERACION	20/12/2008	PLANTA_9860	20/12/2008	1

Fuente: SUI

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, emplea una planta de tratamiento de residuos sólidos, la cual entro en operación el 22 de diciembre de 2008.

- **Disposición Final:** El decreto 1077 de 2015, establece que los prestadores del servicio público domiciliario de aseo, deben disponer los residuos sólidos en un relleno sanitario, así mismo el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 establece *“Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.”*

Conforme a la información registrada por CORANTIOQUIA en el SUI, se identificó que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliario de Caracolí SA ESP, opera el relleno sanitario denominado “Rosarito”, el cual cuenta con licencia ambiental para la operación del sitio, adjudicada con resolución 130ZF-1109-4676 del 2 de septiembre de 2011, por una vigencia de 10 años, ajustándose a lo establecido en la norma en cita.

3.4 Plan de Contingencias

El artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000 dispuso que: *“Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias”*.

Por su parte el artículo 201 de la mencionada resolución estableció que: *“Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado”*.

Adicionalmente el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señala que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que*

considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”.

La Superservicios con radicado SSPD No 20114000609651 del 5 de septiembre de 2011, requirió a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, la remisión del plan de contingencias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en este sentido el prestador con radicado SSPD No 20125290038202 del 26 de enero 2012 remitió el plan de contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado SSPD No 20124600308621 del 11 de mayo de 2012, se pronunció sobre dicho plan, sugiriendo la incorporación de la descripción del sistema, análisis de amenazas y estimación de la vulnerabilidad, tratamiento de las amenazas en relación con la vulnerabilidad y respuesta a la emergencia.

A la fecha el prestador no ha dado respuesta a este último requerimiento, situación que no permite establecer si el prestador acato a la fecha las observaciones realizadas por esta Entidad, así mismo, el prestador no ha remitido el plan de contingencias para el servicio de aseo.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Los artículos 6.3.7.1, 7.3.6.2 y 8.3.6.2 de la resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, requiere el reporte del maestro de facturación para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, información que especifica el valor liquidado por concepto de prestación del servicio a cada suscriptor mensualmente y que fueron expedidas en el mes de reporte.

A continuación son relacionados los aspectos más relevantes de la información reportada por el prestador en las vigencias 2013 y 2014.

4.1. Suscriptores

De la información registrada en el maestro de facturación para el servicio de acueducto en las vigencias 2013 y 2014, se identificó el incremento en el número total de suscriptores atendidos en un 2% al pasar de 1162 suscriptores en el año 2013 a 1080 suscriptores en el año 2014, situación que obedece al aumento de suscriptores atendidos clasificados en estrato 1, 2 y uso oficial.

Tabla No 10. Número total de suscriptores Acueducto.

Año 2013		Año 2014		Variación
Estrato y Uso	No Suscriptores	Estrato y Uso	No Suscriptores	
Estrato 1	354	Estrato 1	357	1
Estrato 2	564	Estrato 2	584	3
Estrato 3	14	Estrato 3	15	7
Estrato 4	0	Estrato 4	0	0

Estrato 5	0	Estrato 5	0	0
Estrato 6	0	Estrato 6	0	0
Total Residencial	932	Total Residencial	956	3
Industrial	0	Industrial	0	0
Comercial	109	Comercial	102	-7
Oficial	21	Oficial	22	5
Otros	0	Otros	0	0
Total No Residencial	130	Total No Residencial	124	-5
Total Suscriptores	1062	Total Suscriptores	1080	2

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_104

Por otra parte se evidencia que el 88.5% de los suscriptores atendidos, son de orden residencial, clasificados en estratos 1 y 2 haciéndolos subsidiables.

Tabla No 11. Número total de suscriptores Alcantarillado.

Año 2013		Año 2014		Variación
Estrato y Uso	No Suscriptores	Estrato y Uso	No Suscriptores	
Estrato 1	363	Estrato 1	371	2
Estrato 2	625	Estrato 2	602	-4
Estrato 3	15	Estrato 3	16	6
Estrato 4	0	Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	Estrato 5	0	0
Estrato 6	0	Estrato 6	0	0
Total Residencial	1003	Total Residencial	989	-1
Industrial	0	Industrial	0	0
Comercial	95	Comercial	103	8
Oficial	24	Oficial	18	-33
Otros	0	Otros	0	0
Total NO Residencial	119	Total NO Residencial	121	2
Total Suscriptores	1121	Total Suscriptores	1110	-1

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_com_096

De la información registrada en el maestro de facturación para el servicio de alcantarillado, llama la atención la disminución en el número de suscriptores atendidos en el año 2014, en función al año 2013, toda vez que para este último periodo se evidencia la disminución de 23 suscriptores clasificados en estrato 2, situación que debe ser verificada por el prestador, por presumirse una mala calidad de la información reportada en el SUI.

Tabla No 12. Número de Suscriptores Servicio de Aseo años 2013 – 2014.

Año 2013	Año 2014	Variación
----------	----------	-----------

Estrato y Rango por suscriptor especial	No Suscriptores	Estrato y Rango por suscriptor especial	No Suscriptores	
Estrato 1	329	Estrato 1	328	0
Estrato 2	591	Estrato 2	610	3
Estrato 3	14	Estrato 3	15	7
Estrato 4	0	Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	Estrato 5	0	0
Estrato 6	0	Estrato 6	0	0
Rango 1	107	Rango 1	101	-6
Rango 10	0	Rango 10	0	0
Rango 2	19	Rango 2	20	5
Rango 3	0	Rango 3	0	0
Rango 4	0	Rango 4	0	0
Rango 5	0	Rango 5	0	0
Rango 6	0	Rango 6	0	0
Rango 7	0	Rango 7	0	0
Rango 8	0	Rango 8	0	0
Rango 9	0	Rango 9	0	0
Total Suscriptores	1060	Total Suscriptores	1074	1

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_146

En cuanto al número total de suscriptores atendidos en el servicio público de aseo, conforme a la información reportada en el formulario “Suscriptores del servicio de aseo-GEN” en las vigencias 2013 y 2014, se evidencia el registro de un total de 1074 suscriptores atendidos, los cuales se encuentran clasificados como uso residencial, comercial y oficial, actuando en concordancia con la dinámica de mercado de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

4.2. Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 reza *“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa (...).”*

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; al respecto se identificó el reporte de la totalidad de los formatos y formularios habilitados en el SUI para las vigencias 2013 y 2014, registrando los siguientes quejas:

Tabla No 13. Relación Peticiones, Quejas y Recursos Año 2013 - 2014.

Servicio	Año	Tramite	Detalle	Respuesta
ACUEDUCTO	2013	Petición o queja	Inconformidad con el servicio	Accede
ACUEDUCTO	2013	Petición o queja	Inconformidad con el servicio	No accede
ACUEDUCTO	2014	Petición o queja	Inconformidad con el servicio	Accede
ACUEDUCTO	2014	Petición o queja	Inconformidad con el servicio	Confirma
ACUEDUCTO	2014	Petición o queja	Inconformidad con el servicio	Sin respuesta
ALCANTARILLADO	2014	Petición o queja	Inconformidad con el servicio	Confirma
ASEO	2014	Petición o queja	Aforo	Confirma
ASEO	2014	Petición o queja	Entrega y oportunidad de la factura	Confirma
ASEO	2014	Petición o queja	Frecuencias adicionales de barrido	Accede

Fuente: SUI

De un total de 9 trámites elevados ante la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, el prestador accedió al peticionario en un 33%, confirmo la irregularidad del 44% de las mismas y no accedió a 23% restantes.

Las principales causales de las peticiones elevadas ante la empresa prestadora, se reflejan en la inconformidad del servicio público de acueducto y por la entrega inoportuna de la factura.

4.3. Consumos facturados.

De acuerdo con lo establecido por el capítulo 6 de la de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben reportar la información relacionada con los consumos facturados. De la información registrada por el prestador en el SUI se evidenció lo siguiente:

Tabla No 14. Consumos facturados m³ vigencia 2013 - 2014.

Año 2013		Año 2014	
Estrato y Uso	Promedio m3	Estrato y Uso	Promedio m3
Estrato 1	17.04	Estrato 1	22.7
Estrato 2	19.70	Estrato 2	24
Estrato 3	17.63	Estrato 3	26
Estrato 4	0.00	Estrato 4	0
Estrato 5	0.00	Estrato 5	0
Estrato 6	0.00	Estrato 6	0
Promedio Residencial	18.66	Promedio Residencial	24
Industrial	0.00	Industrial	0
Comercial	15.25	Comercial	21
Oficial	108.92	Oficial	132
Otros	0.00	Otros	0

Promedio No Residencial	29.90	Promedio No Residencial	44
-------------------------	-------	-------------------------	----

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_107

Conforme a la información registrada en el maestro de facturación del servicio público de acueducto, para la vigencias 2013 y 2014, se evidencia un leve incremento en los m³ facturados a los suscriptores atendidos de orden residencial, comercial y oficial.

4.4. Estudios tarifarios

Aspectos tarifarios Acueducto y Alcantarillado

La Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en ejercicio de sus funciones legales, a través de las Circulares SSPD-CRA 004 y 005 de 2006 impartieron instrucciones para que las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado reportaran los resultados de la aplicación de la metodología tarifaria (Resolución CRA 287 de 2004) al Sistema Único de Información (SUI) a través del Módulo de Verificación de estudio de costos y tarifas (MOVET), por lo que se consultó el SUI, encontrando que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CARACOLI S.A E.S.P. efectuó dicho reporte el 03 de marzo de 2012, y en ejercicio de las funciones asignadas a la Superintendencia, se le realizó un control tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante oficio de radicado SSPD No. 20134600549161 del 29 de agosto de 2013, del cual se desprendieron 22 requerimientos. No obstante, a la fecha de elaboración del presente informe, se evidencia que la empresa no ha dado trámite a ninguno de los requerimientos.

No obstante, se encontró reportado en el SUI información de tarifas aplicadas para los años 2013 y 2014, por lo que a continuación se efectúa un análisis de las mismas.

Tabla No 15. Tarifas Aplicadas Acueducto. 2013 - 2014

AÑO	Periodo Facturado	Estrato / Uso	TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO				VARIACIÓN MENSUAL ACUEDUCTO				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ACUEDUCTO			
			Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Suntuuario usuario/mes (\$/m3)	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuuario usuario/mes (\$/m3)	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Suntuuario usuario/mes (\$/m3)
2013	Enero	1	1.262,00	322,00	644,00	644,00					-50%	-50%	0%	0%
	Enero	2	1.514,00	450,00	644,00	644,00					-40%	-30%	0%	0%
	Enero	3	2.524,00	644,00	644,00	644,00					0%	0%	0%	0%
	Enero	4	2.524,00	644,00	644,00	644,00					0%	0%	0%	0%
	Enero	5												
	Enero	6												
	Enero	Industrial	3.636,00	965,00	965,00	965,00					44%	50%	50%	50%
	Enero	Comercial	3.636,00	965,00	965,00	965,00					44%	50%	50%	50%
	Enero	Oficial	2.524,00	644,00	644,00	644,00					0%	0%	0%	0%
	Feb - Dic	1	1.302,00	332,00	664,00	664,00	3%	3%	3%	3%	-50%	-50%	0%	0%
	Feb - Dic	2	1.563,00	465,00	664,00	664,00	3%	3%	3%	3%	-40%	-30%	0%	0%
	Feb - Dic	3	2.604,00	664,00	664,00	664,00	3%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
	Feb - Dic	4	2.604,00	664,00	664,00	664,00	3%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
	Feb - Dic	5												
	Feb - Dic	6												
	Feb - Dic	Industrial	3.907,00	996,00	996,00	996,00	7%	3%	3%	3%	50%	50%	50%	50%
	Feb - Dic	Comercial	3.907,00	996,00	996,00	996,00	7%	3%	3%	3%	50%	50%	50%	50%
	Feb - Dic	Oficial	2.604,00	664,00	664,00	664,00	3%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
2014	Enero - Marzo	1	1.302,00	332,00	664,00	664,00	0%	0%	0%	0%	-50%	-50%	0%	0%
	Enero - Marzo	2	2.604,00	664,00	664,00	664,00	67%	43%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Enero - Marzo	3	2.604,00	664,00	664,00	664,00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Enero - Marzo	4	2.665,00	680,00	680,00	680,00	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	Enero - Marzo	5												
	Enero - Marzo	6												
	Enero - Marzo	Industrial	3.907,00	996,00	996,00	996,00	0%	0%	0%	0%	50%	50%	50%	50%
	Enero - Marzo	Comercial	3.907,00	996,00	996,00	996,00	0%	0%	0%	0%	50%	50%	50%	50%
	Enero - Marzo	Oficial	2.604,00	664,00	664,00	664,00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Abril - Diciembre	1	1.332,00	340,00	680,00	680,00	2%	2%	2%	2%	-50%	-50%	0%	0%
	Abril - Diciembre	2	1.599,00	476,00	680,00	680,00	-39%	-28%	2%	2%	-40%	-30%	0%	0%
	Abril - Diciembre	3	2.665,00	680,00	680,00	680,00	2%	2%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
	Abril - Diciembre	4	2.665,00	680,00	680,00	680,00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Abril - Diciembre	5												
	Abril - Diciembre	6												
	Abril - Diciembre	Industrial	3.997,00	1.019,00	1.019,00	1.019,00	2%	2%	2%	2%	50%	50%	50%	50%
	Abril - Diciembre	Comercial	3.907,00	996,00	996,00	996,00	0%	0%	0%	0%	47%	46%	46%	46%
	Abril - Diciembre	Oficial	2.665,00	680,00	680,00	680,00	2%	2%	2%	2%	0%	0%	0%	0%

Tabla No xxx. Tarifa Aplicadas Alcantarillado. 2013 - 2014

AÑO	Periodo Facturado	Estrato / Uso	TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO				VARIACIÓN MENSUAL ALCANTARILLADO				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO			
			Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)
2013	Enero	1	505,00	129,00	257,00	257,00					-50%	-50%	0%	0%
	Enero	2	606,00	180,00	257,00	257,00					-40%	-30%	0%	0%
	Enero	3	1.010,00	257,00	257,00	257,00					0%	0%	0%	0%
	Enero	4	1.010,00	257,00	257,00	257,00					0%	0%	0%	0%
	Enero	5												
	Enero	6												
	Enero	Industrial	1.514,00	386,00	386,00	386,00					50%	50%	50%	50%
	Enero	Comercial	1.514,00	386,00	386,00	386,00					50%	50%	50%	50%
	Enero	Oficial	1.010,00	257,00	257,00	257,00					0%	0%	0%	0%
	Feb - Dic	1	521,00	133,00	266,00	266,00	3%	3%	4%	4%	-50%	-50%	0%	0%
	Feb - Dic	2	625,00	186,00	266,00	266,00	3%	3%	4%	4%	-40%	-30%	0%	0%
	Feb - Dic	3	1.042,00	266,00	266,00	266,00	3%	4%	4%	4%	0%	0%	0%	0%
	Feb - Dic	4	1.042,00	266,00	266,00	266,00	3%	4%	4%	4%	0%	0%	0%	0%
	Feb - Dic	5												
	Feb - Dic	6												
	Feb - Dic	Industrial	1.563,00	398,00	398,00	398,00	3%	3%	3%	3%	50%	50%	50%	50%
	Feb - Dic	Comercial	1.563,00	398,00	398,00	398,00	3%	3%	3%	3%	50%	50%	50%	50%
	Feb - Dic	Oficial	1.042,00	266,00	266,00	266,00	3%	4%	4%	4%	0%	0%	0%	0%
2014	Enero - Marzo	1	521,00	133,00	266,00	266,00	0%	0%	0%	0%	-50%	-50%	0%	0%
	Enero - Marzo	2	625,00	186,00	266,00	266,00	0%	0%	0%	0%	-40%	-30%	0%	0%
	Enero - Marzo	3	1.042,00	266,00	266,00	266,00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Enero - Marzo	4	1.042,00	266,00	266,00	266,00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Enero - Marzo	5												
	Enero - Marzo	6												
	Enero - Marzo	Industrial	1.563,00	398,00	398,00	398,00	0%	0%	0%	0%	50%	50%	50%	50%
	Enero - Marzo	Comercial	1.563,00	398,00	398,00	398,00	0%	0%	0%	0%	50%	50%	50%	50%
	Enero - Marzo	Oficial	1.042,00	266,00	266,00	266,00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Abril - Diciembre	1	521,00	136,00	272,00	272,00	0%	2%	2%	2%	-50%	-50%	0%	0%
	Abril - Diciembre	2	625,00	190,00	272,00	272,00	0%	2%	2%	2%	-40%	-30%	0%	0%
	Abril - Diciembre	3	1.042,00	272,00	272,00	272,00	0%	2%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
	Abril - Diciembre	4	1.042,00	272,00	272,00	272,00	0%	2%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
	Abril - Diciembre	5												
	Abril - Diciembre	6												
	Abril - Diciembre	Industrial	1.599,00	408,00	408,00	408,00	2%	3%	3%	3%	53%	50%	50%	50%
	Abril - Diciembre	Comercial	1.599,00	408,00	408,00	408,00	2%	3%	3%	3%	53%	50%	50%	50%
	Abril - Diciembre	Oficial	1.042,00	272,00	272,00	272,00	0%	2%	2%	2%	0%	0%	0%	0%

De las tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado, reportadas por el prestador para los años 2013 y 2014, se pudo establecer que:

- Entre los años 2013 y 2014, el prestador actualizó sus tarifas en reiteradas ocasiones, y en porcentajes superiores a la variación del IPC.
- Entre los años 2013 y 2014, el prestador aplicó porcentajes de subsidios diferenciados para el cargo fijo y el cargo por consumo, lo cual no fue posible contrastar con el acuerdo del concejo municipal de Caracolí, puesto que el prestador no ha reportado al SUI copia del acto aplicable a los años de análisis. Adicionalmente, presuntamente aplicó porcentajes de subsidios al estrato 2, por encima de los máximos permitidos en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

Aspectos tarifarios Aseo

Mediante Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 se estableció la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación para el servicio de aseo, por tal motivo es una obligación de tipo legal hacer el cargue al Sistema Único de Información – SUI- acerca de la información tarifaria, financiera y contable de la persona prestadora que esta Entidad requiera, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad aplicable, a fin de que esta Superintendencia

pueda cumplir sus funciones de control, inspección y vigilancia sobre las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional.

Por lo anterior, las Circulares Conjuntas SSPD CRA No. 006 y 003 de 2006, establecen el proceso de reporte de información a esta Entidad para la aplicación de la metodología tarifaria del servicio de aseo definida en la Resoluciones mencionadas anteriormente.

Una vez verificadas las bases de información, se pudo constatar que el prestador Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Caracoli S.A E.S.P., certificó al SUI información tarifaria del servicio de aseo, la cual está relacionada con el reporte del Soporte del Estudio de Costos (Formato PDF), y cargue mensual de los formatos tarifas aplicadas aseo - facturación comercial aseo y toneladas provenientes del área de prestación del servicio para los periodos 2013 y 2014.

En consecuencia la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Radicado No.: 20154600405811 con fecha 21 de julio de 2015 (CD-Anexo), procedió conforme a las resoluciones CRA 351 y 352 2005, realizar pronunciamiento derivado del proceso de control tarifario efectuado a las tarifas aplicadas por la Empresa a su cargo en el municipio de Caracolí, Antioquia en calidad de prestador del servicio público de aseo en el área de prestación de servicio identificada con el NUAP 6603.

Con base en los hallazgos relacionados dentro de dicho control tarifario, este despacho hizo varias observaciones como resultado preliminar, a partir de la información reportada por el prestador a través del Sistema Único de Información – SUI, que se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006.

Es preciso tener en cuenta que dentro de las observaciones hechas en el control tarifario, se le informó al prestador que una vez recibidos los ajustes y explicaciones por parte de la Empresa, se procederá a efectuar una nueva verificación que permita establecer la correcta aplicación de la metodología durante el período de análisis y posteriormente se emitirá un nuevo pronunciamiento.

Una vez verificado el SUI, se identificó el reporte de la información referente a tarifas aplicadas por componente en las vigencias 2013 y 2014.

De igual forma se pudo establecer que el prestador Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Caracoli S.A E.S.P. realizó reporte de información relacionada con las tarifas finales aplicadas en los periodo 2013 y 2014, como se muestra a continuación:

Tabla No 16. Tarifas Aplicadas por tipo de Suscriptor.

AÑO	MES	1 Bajo-Bajo	2 Bajo	3 Medio-bajo	11-1 (F7) Comercial Pequeño Productor	12-1 (F7) Oficial Pequeño Productor
2013	1	4.708	5.493	7.847	28.530	19.020
2013	2	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	3	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	4	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	5	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	6	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	7	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239

2013	8	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	9	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	10	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	11	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2013	12	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2014	1	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2014	2	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2014	3	5.180	6.043	8.633	28.859	19.239
2014	4	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	5	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	6	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	7	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	8	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	9	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	10	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	11	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609
2014	12	5.281	6.162	8.802	29.414	19.609

Fuente: SUI

Derivado de lo anterior y el control tarifario efectuado, se realizó la respectiva evaluación para verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria, establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 2005, lo anterior con base en la información reportada, obteniendo los siguientes resultados:

Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor – TDi:

Los valores del componente TDi para los siguientes suscriptores y periodos superan los valores calculados por esta Coordinación.

Estrato / Uso	Periodos
1 Bajo-Bajo	2013-01 a 2014-12
2 Bajo	2013-01 a 2014-12
3 Medio-bajo	2013-01 a 2014-12

Fuente: SUI - CONTROL TARIFARIO Radicado No.: 20154600405811 - 21 de julio de 2015

Los valores aplicados por la Empresa obedecen a errores de cálculo, resultando cobros por encima de los valores máximos permitidos por la regulación en este componente. Es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento de cálculo y aplicación de las tarifas y así mismo realizar los respectivos ajustes que conlleven a una adecuada aplicación de la metodología tarifaria.

Es importante que el prestador tenga claro que la información reportada para el componente TDi, tiene absoluta incidencia para el cálculo de los demás componentes (TRT-TDT y TFR) y se evidencia que no se aplicó de forma correcta la metodología tarifaria establecida en dichas resoluciones, teniendo en cuenta que existe información de mala calidad.

Tarifa para el componente de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – TBL:

El componente TBL para los siguientes suscriptores y periodos supera los valores calculados por esta Coordinación.

Estrato / Uso	Periodos
1 Bajo-Bajo	2013-02 a 2014-12
2 Bajo	2013-02 a 2014-12
3 Medio-bajo	2013-02 a 2014-12
11-1 (F7) Comercial Pequeño Productor	2013-02 a 2014-12
12-1 (F7) Oficial Pequeño Productor	2013-02 a 2014-12

Fuente: SUI - CONTROL TARIFARIO Radicado No.: 20154600405811 - 21 de julio de 2015

Es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento de cálculo y aplicación de las tarifas y así mismo realizar los respectivos ajustes que conlleven a una adecuada aplicación de la metodología tarifaria.

Por otra parte, el prestador no reporta al SUI los valores mensuales para los periodos 2013 y 2014 correspondientes a toneladas de barrido, las cuales debe cargar en el Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009), por tal motivo la cifra fue tomada del estudio de costos y tarifas para efectos de cálculo, el prestador debe aclarar la situación ya que él no reporte en SUI, impide realizar los análisis de forma real y precisa para establecer la correcta aplicación de la metodología.

El prestador no reporta al SUI los valores mensuales para los periodos 2013 y 2014 correspondientes a toneladas de barrido, las cuales debe cargar en el Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009), situación que impide realizar los cálculos de forma real y precisa para establecer la correcta aplicación de la metodología.

Tarifa para el componente de recolección y transporte – TRT:

El componente TRT para los siguientes suscriptores y periodos supera los valores calculados por esta Coordinación.

Estrato / Uso	Periodos
1 Bajo-Bajo	2013-01 a 2014-12
2 Bajo	2013-01 a 2014-12
3 Medio-bajo	2013-01 a 2014-12
11-1 (F7) Comercial Pequeño Productor	2013-01 a 2014-12
12-1 (F7) Oficial Pequeño Productor	2013-01 a 2014-12

Fuente: SUI - CONTROL TARIFARIO Radicado No.: 20154600405811 - 21 de julio de 2015

Los valores aplicados por la Empresa obedecen a errores de cálculo, resultando cobros por encima de los valores máximos permitidos por la regulación en este componente. Es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento de cálculo y aplicación.

El prestador debe revisar la información, ya que existen errores de cálculo en el componente TDi, el cual afecta directamente el TRT.

Tarifa para el Componente de Tratamiento y Disposición Final - TDT:

El componente TDT para los siguientes suscriptores y periodos supera los valores calculados por esta Coordinación.

Estrato / Uso	Periodos
----------------------	-----------------

Estrato / Uso	Periodos
1 Bajo-Bajo	2013-01 a 2014-12
2 Bajo	2013-01 a 2014-12
3 Medio-bajo	2013-01 a 2014-12
11-1 (F7) Comercial Pequeño Productor	2013-01 a 2014-12
12-1 (F7) Oficial Pequeño Productor	2013-01 a 2014-12

Fuente: SUI - CONTROL TARIFARIO Radicado No.: 20154600405811 - 21de julio de 2015

Es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento de cálculo y aplicación de las tarifas y así mismo realizar los respectivos ajustes que conlleven a una adecuada aplicación de la metodología tarifaria.

Por otra parte para el CDT_j - costo máximo a reconocer, por tonelada en el sitio de disposición final j (pesos de junio de 2004) (\$/Tonelada), el prestador cargó un último valor en el segundo semestre del 2009 y para las vigencias 2013 y 2014 no realizó los respectivos registros, por lo que debe remitir el cálculo detallado en formato Excel.

De igual forma, se pudo establecer que la información correspondiente al total de toneladas dispuestas con valores mensuales para los periodos 2013 y 2014, que se encuentra cargada en el Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009), presenta cifras iguales mes a mes, con 34,40 y 38,70 toneladas, no ajustándose a un normal comportamiento en la generación de residuos sólidos, es así que se le solicita aclare en donde realiza el pesaje y enviar los respectivos soportes certificados de báscula.

Si bien es cierto que presuntamente están aplicando una tarifa que no corresponde, en el periodo de análisis enero de 2013 a diciembre de 2014, los valores de la tarifa aplicada reportada y suministrada por la Empresa para los estratos residenciales 1, 2 y 3 no varían mes a mes, de igual forma para los suscriptores no residenciales de uso comercial pequeño productor y oficial pequeño productor, hecho que no es posible en una correcta aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 351 de 2005, es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento de cálculo y aplicación de las tarifas, remitiendo las explicaciones a que haya lugar.

Lo anterior permite inferir que si el prestador está realizando cobros a los usuarios por encima de los valores máximos permitidos por la regulación, los mismos corresponderían a valores no autorizados, por lo que de manera inmediata debe aclarar y ajustar la información y de ser necesario iniciar el respectivo procedimiento para realizar las devoluciones que correspondan.

Tarifa para el Componente de Comercialización y Manejo del Recaudo – TFR:

El componente TFR para los siguientes suscriptores y periodos supera los valores calculados por esta Coordinación.

Estrato / Uso	Periodos
1 Bajo-Bajo	2013-01 a 2014-12
2 Bajo	2013-01 a 2014-12
3 Medio-bajo	2013-01 a 2014-12
11-1 (F7) Comercial Pequeño Productor	2013-01 a 2014-12
12-1 (F7) Oficial Pequeño Productor	2013-01 a 2014-12

Fuente: SUI - CONTROL TARIFARIO Radicado No.: 20154600405811 - 21de julio de 2015

De lo anterior, se concluye que los valores aplicados por la Empresa obedecen a errores de cálculo, resultando cobros por encima de los valores máximos permitidos por la regulación en este componente. Es necesario que el prestador aclare cuál fue el

procedimiento de cálculo y aplicación de las tarifas.

El prestador debe revisar la información, ya que presuntamente existen errores de cálculo en el componente TDi, el cual afecta directamente el TFR.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 79, numeral 11, es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control, a través de los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación y tomando como base la información reportada al Sistema Único de Información – SUI por parte de los prestadores.

En consideración de lo expuesto previamente en el numeral 2.3, y de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005, se procedió a realizar la clasificación del nivel de riesgo financiero a través del Indicador Financiero Agregado – IFA para el año 2014, de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí S.A E.S.P.

En el año 2014 el IFA se ubicó en rango 3 (nivel de riesgo Alto) como consecuencia del no reporte de información financiera dentro de los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20121300003545 de febrero 14 de 2012 y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 26 de la Resolución CRA 315 de 2005.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

La Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece la responsabilidad de tipo legal de realizar información inherente en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Sistema de Único de Información. La empresa presenta un total de 3332 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales 486 se encuentran pendiente por reportar en el SUI, situación que refleja un bajo reporte de información de la información técnica, comercial, financiera, tarifaria y administrativa conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

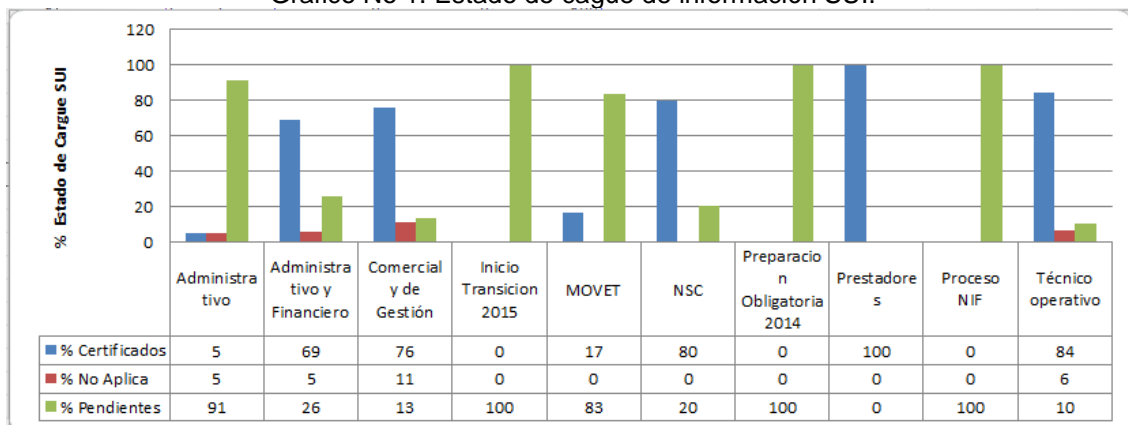
Tabla No. 17 estado cargue de información por año.

ESTADO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
Certificado	1	210	258	301	337	350	324	345	326	110	2562
Certificado No Aplica		24	8	37	87	51	28	32	15	2	284
Pendiente		9	5	21	36	62	92	67	91	103	486
Total general	1	243	271	359	460	463	444	444	432	215	3332

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Para los periodos de análisis del presente informe de gestión y resultados, se identificó que el prestador tiene el 65% de cargue de información.

Grafico No 1. Estado de cague de información SUI.



Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

En el grafico anterior se identifica que la información que presenta un mayor número de formularios y formatos pendientes por reportar son los referidos al tópicos administrativo de los servicios públicos, seguido por tarifas aplicadas y reporte de estudio de costos y tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado en la plataforma SUI MOVET.

El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Al respecto es importante mencionar que el prestador debe velar por la correcta habilitación de los formatos y formularios, y de ser el caso, el mismo deberá solicitar la deshabituación de la información que no le aplique con la justificación que sea del caso.

7. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD

7.1. Requerimientos

- Con radicado SSPD No 20134600361061 del 24 de junio de 2013, fue requerido el prestador, para que procediera a realizar el reporte de la información financiera en el SUI, conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.
- Mediante radicado SSPD No 20134600549161 del 29 de agosto de 2013, fue realizado el control tarifario a la empresa de servicios públicos domiciliarios de Caracolí SA ESP, partiendo de la información reportada en el SUI.
- Radicado SSPD No 20134600631081 del 25 de septiembre de 2013, fue reiteradas las obligaciones de los prestadores del servicio público de alcantarillado en relación al tratamiento de aguas residuales.
- A través de radicado SSPD No 20134600804401 del 4 de diciembre de 2013, fue requerido el prestador para que remitiera copia de la licencia ambiental para la operación del sitio de disposición final de residuos sólidos del municipio de Caracolí, toda vez que el bajo estado de cargue de información técnico operativa

en el SUI, no permite establecer el cumplimiento de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

- Con radicado SSPD No 20144600118271 del 03 de marzo de 2014, fue requerido el prestador para que reportara la información administrativa, comercial, financiera, tarifaria y técnico operativo habilitado en el SUI, que se encuentra pendiente por reportar.

7.2. Visitas de inspección

En el ejercicio de sus funciones de control, inspección y vigilancia asignadas por las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, realizó visita integral de vigilancia al prestador en mención, el día 31 de agosto de 2011, con el fin de verificar en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

8. CONCLUSIONES

- La Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece las solicitudes de información y cargue al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo así como su periodicidad de cargue. La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, realizó su última actualización del RUPS el día 9 de junio de 2015, ajustándose a lo establecido en la norma.
- De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el Sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS. En este sentido, la empresa de servicios públicos domiciliarios de Caracolí SA ESP no reportó la información de personal por categoría de empleo situación que no permite realizar un análisis comparativo del tópico administrativo, referente al número de personas empleadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como los salarios devengados por los mismos y si dicho valor concuerda con las cifras registradas en el Plan Único de Cuentas.
- La Empresa de Servicios Públicos Domiciliario de Caracolí SA ESP no ha registrado el contrato de condiciones uniformes para el servicio de aseo en el Sistema Único de Información (SUI), situación que no permite identificar la existencia del mismo y establecer si el esquema de prestación del servicio en comento prestado se encuentra acorde al marco normativo y regulatorio vigente.
- No fue posible realizar la evaluación financiera debido a la falta de información se reitera la necesidad que el prestador reporte la información financiera para las vigencias 2013 y 2014 toda vez que el prestador está obstaculizando el ejercicio de las funciones de vigilancia y control establecidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994 como lo son: verificación de alertas por insuficiencia

financiera, verificación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicación tarifaria, verificación de riesgos financieros y otras que desde la óptica financiera puedan poner en riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo.

- En el año 2014 el IFA se ubicó en rango 3 (nivel de riesgo Alto) como consecuencia del no reporte de información financiera dentro de los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20121300003545 de febrero 14 de 2012 y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 26 de la Resolución CRA 315 de 2005.
- De conformidad con lo establecido en el Artículo 6.4.2.1 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben registrar información referente a la fuente de abastecimiento del sistema de suministro de agua para consumo humano y la fuente hídrica a la cual realizan el vertimiento de las aguas residuales. El sistema de acueducto, es abastecido por la fuente de abastecimiento denominada Quebrada Ventanas.
- El artículo 25 de la Ley 142 de 1994 *“Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.”*

En la actualidad, la Superservicios desconoce la existencia del permiso ambiental otorgado por la autoridad ambiental competente, toda vez que conforme a información reportada en el SUI, la concesión de aguas para la toma del recurso hídrico de la fuente denominada Quebrada Ventanas se encuentra vencida desde el año 2010, situación que debe ser aclarada por el prestador.

- El Artículo 6.4.2.10 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto deben registrar el formulario “Registro de Conducciones de Agua”.

De la información registrada se identificó que el sistema de aducción operado por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, está constituido en tubería en Cloruro de Polivinilo (PVC) en diámetro de 8” con reducción a 6” pulgadas, con un caudal de diseño de 30 l/s, y una longitud de 1.59 km lineales.

- El artículo 6.4.2.33 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formato cargue masivo denominado “REDES SISTEMA DE ACUEDUCTO”, formato que compila las especificaciones técnicas de la red de aducción, conducción, distribución redes primarias y secundarias empleadas por las empresas prestadoras del servicio público de acueducto.

Una vez verificado el estado de cargue de información en el SUI, se identificó que el prestador no ha realizado el reporte de este formato para las vigencias

2013 y 2014, situación que no permite identificar las especificaciones técnicas del sistema de distribución.

- El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: *“(...) 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”.*

Conforme a la información registrada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2011, el prestador suministra el servicio público de acueducto con una continuidad de 24 horas al día, lo cual es considerado como suministro continuo, conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

- El artículo 1 de la Resolución 668 de 2003 determina: *“Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macro medidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales”.* En este caso, la empresa cuenta con sistema de macromedición instalado a la entrada del sistema de tratamiento situación que permite al prestador llevar un control del caudal captado para su posterior suministro.
- El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”.*

A su vez el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: “Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”.

De acuerdo a la información registrada en el Sistema Único de Información, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP presenta una cobertura efectiva del 86% en el sistema de micromedición, al registrar 999 micromedidores instalados de un total de 1.161 suscriptores atendidos para la vigencia 2014.

- Conforme a lo expuesto en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, que señala: *“La persona prestadora y la autoridad sanitaria competente en un término de cuarenta y cinco (45) días hábiles a la fecha de publicación de la presente resolución deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano.”.*

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP cuenta con el acta de concertación y recibo a conformidad de puntos de muestreo para calidad del agua, situación que garantiza la correcta materialización de los puntos de muestreo y la adecuada toma de las muestras de calidad del agua tanto por la autoridad sanitaria como por el prestador.

- Los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto debe realizar la toma de muestras de control de calidad del agua, con el fin de llevar un control de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua suministrada para consumo humano. A su vez los artículos 6.4.3.9, 6.4.3.10 y 6.4.3.11 de la resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 2010 establece el registro de las muestras de control de calidad del agua de las características básicas, especiales y no obligatorias.

En este sentido la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP no ha realizado el reporte de dicha información para las vigencias 2013 y 2014 en el SUI, situación que no permite identificar el cumplimiento de lo establecido en la norma en cita y así determinar si la empresa lleva un adecuado control del agua suministrada a la población.

- Conforme las muestras de vigilancia realizadas por la Secretaria Departamental de Salud de Antioquia, se identificó que el prestador suministró agua sin niveles de riesgo para consumo humano en el año 2014, toda vez que las características del agua se encuentran dentro de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos de los que trata la Resolución 2115 de 2007.
- El sistema de alcantarillado sanitario operado por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, funciona por gravedad, presenta una longitud de 3.79 km lineales, y presenta un total de 964 emisores finales.

Es pertinente señalar que el prestador no ha realizado el reporte del formato cargue masivo “Redes Sistema de Alcantarillado”, situación que denota un bajo estado de cargue de información en el SUI y no permite contar con información veraz y actualizada de la infraestructura instalada y operada en el servicio de alcantarillado.

- El prestador no realizó el cargue del formulario en comento, a su vez, en visita de inspección realizada por la Superintendencia en el año 2011, se identificó que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, no formulo el PSMV, situación que no se ajusta a la norma en cita e impide al prestador contar con una herramienta de planificación dirigida a mitigar el impacto ambiental generado por el vertimiento de las aguas residuales al cuerpo hídrico receptor.
- La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas de forma exclusiva en área urbana del municipio de Caracolí Antioquia, con Numero Único de Área de Prestación (NUAP) 6603, registrando un total de 98 km lineales de cunetas barridas de forma mensual para los años de análisis 2013 y 2014.

La actividad de barrido y limpieza de área públicas es realiza en las mismas rutas establecidas para la realización de las actividades de recolección de residuos sólidos, situación que se ajusta a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51 del decreto 1077 de 2015.

- La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP no ha reportado el formato cargue masivo “Registro de Vehículos”, situación que no permite identificar las características estructurales y operacionales de los vehículos empleados en el desarrollo de la actividad de recolección y

transporte al sitio de disposición final de residuos sólidos, limitando de esta manera las acciones de vigilancia de esta Entidad.

- El párrafo del artículo 2.3.2.2.3.31 del decreto 1077 de 2015 establece que “(...) *La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana*”, según la visita realizada por la Superintendencia el prestador realizó recolección dos (2) veces por semana actividad desarrollada los días lunes y jueves, lo cual se ajusta a la norma citada.
- El Conforme a la información registrada por CORANTIOQUIA en el SUI, se identificó que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliario de Caracolí SA ESP, opera el relleno sanitario denominado “Rosarito”, el cual cuenta con licencia ambiental para la operación del sitio, adjudicada con resolución 130ZF-1109-4676 del 2 de septiembre de 2011, por una vigencia de 10 años, ajustándose a lo establecido en la norma en cita.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado SSPD No 20124600308621 del 11 de mayo de 2012, se pronunció sobre dicho plan, sugiriendo la incorporación de la descripción del sistema, análisis de amenazas y estimación de la vulnerabilidad, tratamiento de las amenazas en relación con la vulnerabilidad y respuesta a la emergencia, sugerencias que a la fecha no han sido resueltas por el prestador, situación que no permite establecer si el prestador se encuentra preparado para atender eventos emergentes que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- De la información registrada en el maestro de facturación para el servicio de acueducto en las vigencias 2013 y 2014, se identificó el incremento en el número total de suscriptores atendidos en un 2% al pasar de 1162 suscriptores en el año 2013 a 1080 suscriptores en el año 2014, situación que obedece al aumento de suscriptores atendidos clasificados en estrato 1, 2 y uso oficial.

Por otra parte se evidencia que el 88.5% de los suscriptores atendidos, son de orden residencial, clasificados en estratos 1 y 2 haciéndolos subsidiables.

De la información registrada en el maestro de facturación para el servicio de alcantarillado, llama la atención la disminución en el número de suscriptores atendidos en el año 2014, en función al año 2013, toda vez que para este último periodo se evidencia la disminución de 23 suscriptores clasificados en estrato 2, situación que debe ser verificada por el prestador, por presumirse una mala calidad de la información reportada en el SUI.

- De un total de 9 trámites elevados ante la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Caracolí SA ESP, el prestador accedió al peticionario en un 33%, confirmó la irregularidad del 44% de las mismas y no accedió a 23% restantes. Siendo las principales causales de las peticiones elevadas ante la empresa prestadora, se reflejan en la inconformidad del servicio público de acueducto y por la entrega inoportuna de la factura.
- Conforme a la información registrada en el maestro de facturación del servicio público de acueducto, para la vigencias 2013 y 2014, se evidencia un leve

incremento en los m³ facturados a los suscriptores atendidos de orden residencial, comercial y oficial.

- El prestador debe verificar la información reportada al SUI-TARIFAS APLICADAS, y además de explicar el por qué actualizó n diversas ocasiones las tarifas cobradas a los usuarios, adjuntar copia de los respectivos actos mediante los cuales se aprobaron las actualizaciones tarifarias.
- El prestador debe reportar copia del acto de aprobación de los porcentajes de subsidios y contribuciones emitido por el Concejo Municipal.
- La Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 estable la responsabilidad de tipo legal de realizar información inherente en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Sistema de Único de Información. La empresa presenta un total de 3332 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales 486 se encuentran pendiente por reportar en el SUI, situación que refleja un bajo reporte de información de la información técnica, comercial, financiera, tarifaria y administrativa conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Proyectó: - Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Tania Maricela García – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Iván Alberto Gómez - Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Omar Hurtado – Contratista Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Luz Ayda Castro - Contratista Grupo Pequeños Prestadores