



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



**INFORME DE VIGILANCIA
CONCRETA – EVALUACIÓN
INTEGRAL DE PRESTADORES**

**HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.
CORDILLERAS S.A.S. E.S.P.**

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

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, enero de 2023

1 Identificador del prestador

1.1 Nombre o razón social: HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. y CORDILLERAS S.A.S. E.S.P.

1.2 NIT: 900981399-6 (HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.)

1.3 ID (SUI - RUPS): 34913 (HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.)

1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto.

1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Conducción, distribución y comercialización.

1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 01/07/2016

2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2022.

2.2 Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3 Motivo de la acción: Especial detallada concreta

2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: PTAP Honda, Tolima. Condominio Palma del Río.

3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

Determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades desarrolladas en la zona rural del municipio de Honda, Tolima, para el año 2022, conforme a la siguiente normativa:

- Resolución 1096 de 2000.
- Ley 142 de 1994.
- Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.
- Resolución 330 de 2017.
- Decreto 1077 de 2015.
- Resolución CRA 688 de 2014, modificada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015 y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021
- Contrato de condiciones uniformes de Honda Triple A E.S.P

Visita realizada el día 24 de agosto de 2022 en el marco del Auto de pruebas 20228700207456. Bajo el radicado N° 20225290406552 del 3 de febrero de 2022.

3.2 Marco temporal de evaluación: Vigencias 2020 - 2022. Visita realizada en el marco del Auto de pruebas 20228700207456. Bajo el radicado N° 20225290406552 del 3 de febrero de 2022

4 Descripción de lo desarrollado: Desde de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado se realizó acompañamiento a la Dirección Territorial Suroriente en el marco del auto de pruebas No. 20228700207456, con el fin de adelantar visita al Conjunto residencial Palma de Río, ubicado en el área rural del municipio Honda y determinar la actualidad de la medición de consumo en el sector.

4.1 Información fuente usada: Recolección en visita y datos suministrados por prestador de servicio.

4.2 Requerimientos realizados: Pruebas de campo en inspección visual.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos: Realizados y verificados.

4.4 Evaluaciones realizadas:

Esta Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, se encuentra atenta al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Honda, Tolima.

Esta entidad en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control y con ocasión de la solicitud realizada mediante auto de pruebas No. 20228700207456 de la Dirección Territorial Suroriente de esta SSPD adelantó visita técnica de inspección al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Honda, Tolima. De manera específica, para determinar el estado de prestación del servicio de acueducto, realizado al Conjunto Residencial Palma de Río en el municipio de Honda – Tolima, ubicado en la zona rural del municipio.

Lo anterior, con ocasión a un gran número de quejas recibidas por dicha Dirección Territorial y a su vez formuladas por la señora Sandra McCausland que se asocian a una problemática en la prestación y cobro del servicio de acueducto en el Conjunto residencial referido.

4.4.1 Descripción de la visita desarrollada en el marco del Auto de pruebas 20228700207456. Bajo el radicado N° 20225290406552 del 3 de febrero de 2022:

Auto de pruebas 20228700207456. Caso adelantado por la Dirección Territorial Suroriente.

4.4.2 Prestación del servicio de acueducto en el Conjunto Residencial Palma de Río en el municipio de Honda – Tolima.

El sistema de acueducto del municipio de Honda cuenta en la actualidad con 8561 suscriptores de los cuales 136 aproximadamente hacen parte de los llamados condominios y fincas que se encuentran en el sector occidental (área rural) del municipio a una distancia entre 1 y 5 kilómetros del límite del área urbana en la vía Honda - Mariquita.

Desde hace más de 30 años, dadas las características de requerimientos de caudal y presión así como, por la ubicación geográfica de los predios de los condominios Hacienda Real I, Hacienda Real II, Farallones, Palma del río, finca la Francia, Rancho Alegre, bella Vista, El Porvenir, sector La Picota, entre otros ubicados sobre la vía Honda – Mariquita, en zona rural del Municipio de Honda, Tolima, se realizó por parte de los constructores y la empresa prestadora en su momento (EMPREHON E.S.P.), conexiones al tanque elevado de 35 m3, ubicado dentro de la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP Honda.

Este tanque inicialmente estaba destinado para el suministro de agua y uso de la PTAP (lavado del sistema de filtración e hidrolización para la dosificación de insumos químicos). El tanque, actualmente suministra agua tratada de la PTAP a la zona rural del municipio de Honda, Tolima, la cual es bombeada para su posterior suministro.

Según lo informado por el prestador HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P., del tanque elevado depende la hidrolización de los insumos como coagulante y cloro, por lo cual, una falla en las electrobombas impediría la dosificación de coagulante para los procesos físico químicos de coagulación, floculación y sedimentación, y el proceso de desinfección al no poder dosificar el cloro; de igual manera el tanque elevado es usado para el retrolavado de los filtros. Por estas razones, un fallo de la infraestructura utilizada para suministrar el líquido a la zona rural del municipio, podría repercutir directamente en el suministro del líquido para la zona urbana afectando aproximadamente a 8425 usuarios

Con respecto a las conexiones de los predios se configuran en acometidas independientes y grupales, van desde mangueras de 1 pulgada para surtir agua a viviendas aledañas, hasta tuberías en asbesto cemento de 6 pulgadas para 36 viviendas; todas estas instaladas paralelas al eje de la vía que conduce de Honda hacia la ciudad de Mariquita. Las tuberías a los condominios, presentan continuas fugas (pérdidas superiores al 80%) que son reparadas de forma artesanal y se prestan para conexiones fraudulentas, pues todas tienen más de 300 metros de longitud y las más alejadas sobrepasan los 1.5 kilómetros de distancia.

Desde la salida del tanque de retro lavado de la planta de tratamiento hacia los condominios (35 m3), se evidencian una serie de macromedidores instalados, desde los cuales se realizan mediciones de consumos para las zonas comunes de algunos condominios.

Es importante precisar que la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S ESP desde enero de 2017 firmo con la empresa CORDILLERAS SAS ESP, un contrato Especial de Operación con Inversión No. 002 de 2016 con una duración de 20 años, y que según la Cláusula 4 de dicho contrato, asciende a un valor de \$5.000.000.000.

Una vez verificado el Registro Único de Prestadores - RUPS, se pudo evidenciar que la empresa Honda Triple A S.A.S. E.S.P. inició operaciones en el municipio de Honda, Tolima desde el 01/07/2016, tiene

contrato de condiciones uniformes - CCU No.001 con fecha de expedición del 01/07/2016, el cual no cuenta con concepto de legalidad de la CRA.

También se evidencia que la empresa Cordilleras S.A.S E.S.P. aún no se encuentra registrada como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Honda, Tolima, debido a que ha realizado dos solicitudes de inscripción, las cuales han sido rechazadas por no cumplir con los requisitos para tal acción, aun cuando ha adelantado actividades de Conducción, distribución y comercialización.

Con relación al área de prestación de servicios establecido en el contrato de condiciones uniformes del prestador Honda Triple A, mediante el anexo técnico, se limita al área urbana del municipio de Honda, Tolima.

Así las cosas, no se evidencia en la actualidad algún contrato, en el cual se estipulen las condiciones de prestación del servicio de acueducto en la zona rural del municipio de Honda, Tolima. Al consultar con las empresas sobre el tema en la visita adelantada el día 24 de agosto de 2022, mencionan que no hay avances sobre una posible modificación o implementación de un contrato de condiciones uniformes para la zona en cuestión.

Frente a la responsabilidad de la prestación del servicio de acueducto en la zona rural del Municipio de Honda, Tolima, de la cual es parte el Condominio Palma del Río, cabe resaltar inicialmente que según el artículo 5 de la ley 142 de 1994, es competencia de los municipios *“asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente”*.

Ahora bien, con relación a la infraestructura de almacenamiento destinado para la prestación en zona rural, teniendo en cuenta las dotaciones propuestas en la Resolución 330 de 2017 con sus respectivas características, y la población a atender, actualmente no se cuenta con el almacenamiento requerido por la normatividad para atender a la zona mencionada.

Con relación a la solución para el mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto a los condominios antes citados, dadas las características topográficas del sector y la ubicación de la PTAP del Municipio de Honda, el prestador planteó un sistema de bombeo ubicado en la parte anterior de los tanques de almacenamiento del municipio (Suministro zona urbana), donde se ubicó una losa a nivel del solado de los tanques existentes, con el fin que exista entrada por gravedad del agua potable proveniente de la cámara de cloración desde la PTAP; en esta losa se construyeron tanques de almacenamiento; desde donde se bombeará agua mediante un sistema de electro bombas, para garantizar una presión de operación que mejore la calidad del servicio.

La línea de impulsión fue proyectada en sentido oriente y occidente; convirtiéndose en redes de distribución hacia los diferentes condominios, fincas y demás predios paralelos a la vía nacional Honda Mariquita; abarcando servicio desde el sector de Calunga hasta el sector de La Picota.

Actualmente, si bien esta infraestructura se encuentra construida en su gran mayoría, actualmente no se encuentra en operación, pues se encuentra en trámite la viabilidad del servicio de energía por parte de la empresa prestadora en el municipio de Honda, cuya solicitud inició en el segundo semestre del presente año.

Ilustración 1 Infraestructura zona rural del municipio de Honda, Tolima



Nuevos tanques de almacenamiento



Paso realizado en vía por el cual fue necesario permiso INVIAS

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD.

Con relación a la continuidad del suministro, el prestador CORDILLERAS S.A.S E.S.P., quién es el encargado de operar la planta de tratamiento de agua potable del municipio, informó que actualmente realiza bombeo mediante 3 ciclos, por un total de 6 horas distribuidos entre los condominios ubicados en la zona rural, por lo cual, para cada condominio es distribuido un tiempo menor a 3 horas por día de suministro de acueducto.

Actualmente, se realiza bombeo al Condominio palma del río por 6 horas diarias (8 am a 2 pm) pero debido a notables pérdidas en la conducción, el indicador de continuidad es inferior a 6 horas/día, teniendo en cuenta tiempos de presurización y llenado de redes

Por otro lado, con relación a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes en referencia a la continuidad del servicio dentro del área de prestación, el prestador *HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.*, indica lo siguiente:

“El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado por parte de la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. y/o a quien este contrate para la gestión de los mismo, en favor del suscriptor y/o usuario, dentro de la zona en que esté dispuesto a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la empresa o el plan de inversiones lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

HONDA TRIPLE A SAS ESP prestará el servicio durante 24 horas al día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales HONDA TRIPLE A SAS ESP especificará la frecuencia con que se prestará el servicio, con las siguientes excepciones:

) Daños en las redes de Distribución. Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar de manera inmediata, HONDA TRIPLE A SAS ESP se compromete a coordinar el suministro de agua en carro tanques al sector(es) afectado(s).

) Suspensiones programadas a redes, estaciones de bombeo y plantas de potabilización HONDA TRIPLE A SAS ESP se compromete a avisar con antelación mínima de veinticuatro (24) horas la suspensión a través de los medios de comunicación.

) Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abasto, HONDA TRIPLE A SAS ESP, informará a la ciudadanía sobre los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.”

) En los casos de fuerza mayor, tales como atentados terroristas contra la infraestructura, catástrofes naturales y suspensiones no programadas por fallas en algún componente del sistema.

) En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas”

Frente a esto, el contrato de condiciones uniformes no realiza excepciones relacionadas con los niveles de calidad de la prestación del servicio de acueducto a lo que se compromete a prestar, estipulando 24 horas/día como el nivel al que se compromete a prestar a los usuarios del servicio en el municipio de Honda, Tolima. Ahora bien, estas condiciones son para el área urbana del municipio, por lo que en la actualidad no existe documento alguno donde se estipulen los niveles de servicio a los que se compromete el prestador en zona rural.

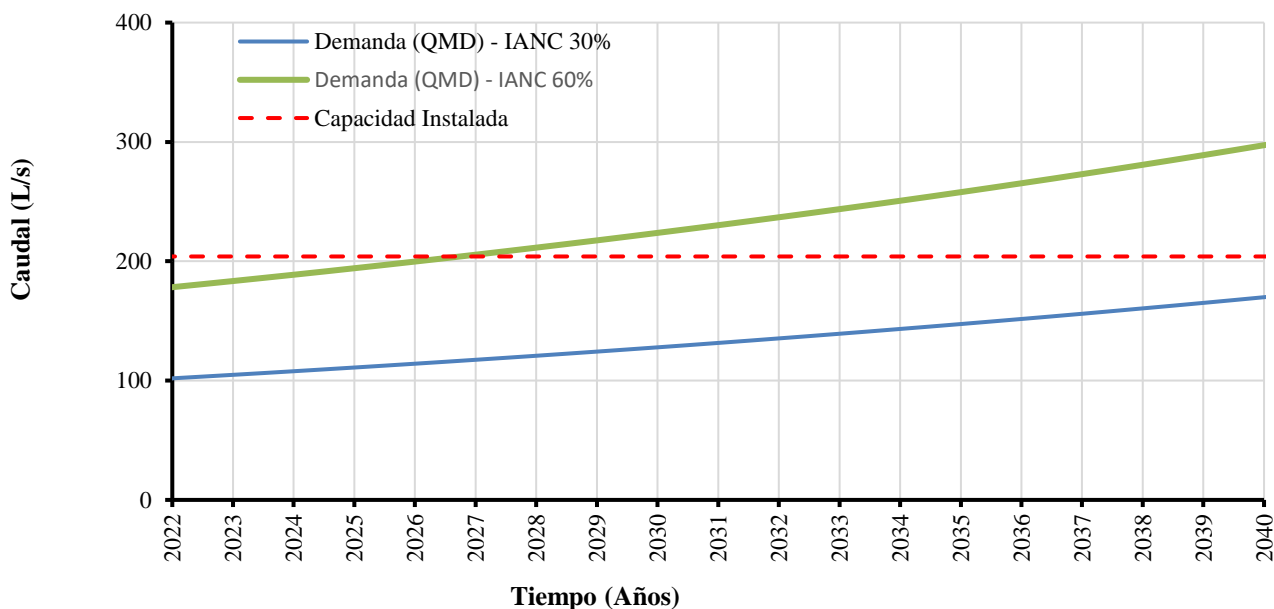
Al consultar acerca de la actualidad del contrato de condiciones uniformes respecto a la zona rural del municipio de Honda, Tolima, el prestador menciona que a la fecha de la visita no cuenta con la actualización del documento.

4.4.3 Estimación Oferta Vs. Demanda

Las demandas actuales y futuras de un sistema de acueducto se estiman con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cual es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS 2000 y la Resolución 2320 de 2009, teniendo en cuenta que fue con esta normatividad se han realizado modificaciones al sistema.

Gráfico 1. Oferta Demanda 2040 Honda - Tolima



Fuente: Cálculos SSPD

Al analizar los cálculos realizados, se evidencia que teniendo en cuenta la capacidad de tratamiento, y asumiendo dos escenarios con IANC del 30% y 60%, la capacidad instalada sería superior a la demanda del líquido hasta el año 2026 para el escenario en el que se tienen pérdidas mayores al 60% en el sistema de acueducto.

Ahora bien, cabe resaltar que los cálculos realizados hacen parte de un ejercicio estimativo, y puede no representar con exactitud la situación actual y futura del sistema. Aun así, puede representar una tendencia sobre la oferta y la demanda del líquido en el municipio de Honda, Tolima.

5 Hallazgos:

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Continuidad del servicio de acueducto	Información remitida por HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.	Baja calidad de información relacionada con indicador de continuidad en la zona rural del municipio
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Infraestructura para la prestación del servicio	Información remitida por HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.	El almacenamiento actual no es suficiente teniendo en cuenta lo dispuesto por la resolución 1096 de 2000.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Presiones en la red de distribución	Información remitida por HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.	Baja calidad de información e información incompleta suministrada por el prestador.
Aspectos Comerciales	Contrato de Condiciones Uniformes	Información remitida por HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.	La empresa Honda Triple A S.A.S E.S.P. no cuenta con CCU para la zona rural. Adicionalmente, la empresa Cordilleras S.A.S. E.S.P. con la cual tiene un contrato de operación del

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			sistema de acueducto y alcantarillado en el área urbana no cuenta con la titularidad del CCU.

6 Acciones correctivas definidas:

N/A

7 Conclusiones:

- La continuidad del servicio de acueducto durante el año 2022 clasificó como insuficiente en la zona rural del municipio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, la continuidad no cumplió con lo establecido en el CCU teniendo en cuenta el bombeo programado de 6 horas al día para el condominio Palma del Río.
- El almacenamiento actual para el área rural del municipio de Honda, Tolima, no sería suficiente teniendo en cuenta las dotaciones establecidas por la Resolución 1096 de 2000 y 330 de 2017.
- Se desconocen las presiones de servicio en la red de distribución de la zona rural del municipio, incumpliendo el reglamento técnico de la Resolución 1096 de 2000.
- Así las cosas, se concluye que la empresa de servicios HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P, presta el servicio de acueducto en zonas que actualmente no se encuentran definidas en su área de prestación de servicios estipulada en el contrato de condiciones uniformes.

8 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

9 Responsables de la realización

9.1 Responsable general

James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

9.2 Equipo de evaluación

Mario Andrés Botto Rojas – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Shirley Sáenz González – Profesional Universitario Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

9.3 Revisión

James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA
Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

10 Anexos: N/A