



ACUERDO DE GESTIÓN **Asociación de Acueducto y Alcantarillado barrio Ambala** **- ACUAMBALÁ -**

ANTECEDENTES

La Constitución Política de Colombia establece que (i) corresponde al Estado la dirección general de la economía, para lo cual podrá intervenir por mandato de la ley, entre otros asuntos, en los servicios públicos y privados, (ii) los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de este asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional y (iii) corresponde al Presidente de la República ejercer inspección, vigilancia y control de las entidades que presten servicios públicos por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos, faculta a la Superintendencia para imponer programas de gestión a las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio.

Ahora bien, con la emisión de la Ley 1753 de 2015 por medio de cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014 -2018 "Todos Por un Nuevo País", en su Artículo 87 se modificó el numeral 11 del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, otorgándole a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la competencia para *"imponer programas de gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio los cuales estarán basados en los indicadores de prestación y la información derivada de la vigilancia e inspección efectuadas a las mismas, cuyo incumplimiento podrá ser sancionado en los términos de esta ley (...)"*.

De este modo, como un mecanismo de vigilancia especial, se establece el Acuerdo de Gestión como una herramienta para asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de manera continua e implementar los correctivos necesarios para dar cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades propuestas con base en los hallazgos y no conformidades encontradas en el marco de las acciones de vigilancia e inspección adelantadas por esta Superintendencia.

Dentro de este marco, la Superintendencia decidió suscribir el presente Acuerdo de Gestión como estrategia integral que le permita a la Asociación de Acueducto y Alcantarillado barrio Ambala- ACUAMBALÁ -, identificada con el NIT. 809005646-5 e ID RUPS 938 mejorar las condiciones de prestación del servicio de acueducto.

ACUAMBALÁ se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios desde el 3 de febrero de 2006, su área de prestación se circunscribe a los Sector alto del barrio Ambalá,



Mandarinos, Los Ciruelos, Los Ángeles y las Urbanizaciones Ambalá, Ibagué 2000, Fuentes de los Rosales, Altos de Ambalá y los Alpes.

LINEA BASE:

Se define a partir de los resultados la visita realizada el 19 de febrero de 2018 al prestador, la verificación de los aspectos administrativos, comerciales, financieros y técnico operativos con el fin verificar las condiciones de prestación del servicio de acueducto y construir un documento de diagnóstico del prestador en el marco del Plan Ibagué.

PROBLEMÁTICA PRESENTADA EN EL MUNICIPIO

Dentro de las acciones de vigilancia y control realizadas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se adelantó informe de diagnóstico con base en la visita de verificación de los aspectos administrativos, comerciales, financieros y técnico operativos que tuvo lugar el día 19 de febrero de 2018 y el cual hace parte integral del presente Acuerdo de Gestión.

En el marco del mencionado documento se evidencia que existen condiciones que pueden afectar la eficiente prestación del servicio, teniendo en cuenta lo siguiente:

Componente administrativo

- a. Realizar los trámites correspondientes que permitan identificar el propietario de la infraestructura.
- b. Con corte 29 de octubre de 2018, se verifico el estado de cargue al Sistema Único de información SUI evidenciándose que a la fecha cuenta con la fecha cuenta con 2747 reportes habilitados, de los cuales 536 se encuentran pendientes y 2252 fueron radicados, para un porcentaje total del cargue del 80%, incumpliendo presuntamente lo establecido en la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- c. No se cuenta con la documentación que acredite que el personal cuenta con certificación en competencias laborales de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007 y Resolución 330 de 2017.

Componente comercial

- a. No se informó de gestiones que permitan recuperar la cartera.

Componente financiero

- a. La información financiera no se ajusta a la estructura de las Normas de Información Financiera – NIF, según evidencia el reporte al SUI.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Componente técnico – operativo

- a. Durante el segundo semestre del año 2017 en los meses de junio, julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre se suministró agua no apta para consumo humano según lo definido en la Resolución 2115 de 2007, debido al incumplimiento de los parámetros: color, cloro residual, coliformes totales hierro y turbiedad, según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- b. No realiza control de la calidad del agua suministrada en la red de distribución de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007.
- c. No cuenta con programas para la reducción de pérdidas y gestión de la demanda, dado que no tienen catastro de usuarios y redes actualizados, según lo establecido en la Resolución 330 de 2015 y Ley 142 de 1994.

ACUERDAN

PRIMERO. Objetivo. Establecer acciones de mejora en el orden administrativo, financiero, técnico – operativo, comercial y de reporte de información al SUI con el fin de subsanar las dificultades que pueden afectar la prestación del servicio de acueducto.

SEGUNDO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir la Asociación de Acueducto y Alcantarillado barrio Ambala- ACUAMBALÁ -, se tomó como línea base las deficiencias identificadas por la Superservicios en el desarrollo de la visita adelantada el día 19 de febrero de 2018 información documentada en el Informe de diagnóstico (Anexo 1).

TERCERO. Plan de acción. Corresponde a las actividades concertadas entre la Superservicios y el prestador para el mejoramiento de la prestación del servicio en lo concerniente al componente técnico, las cuales serán evaluadas a través de la Matriz de Seguimiento (Anexo 2), en la que se identifican los objetivos, las acciones, indicadores, metas y plazos.

Las partes, con base en el seguimiento, podrán acordar en cualquier momento si es procedente modificar o adicionar las actividades y/o plazos.

CUARTO. Seguimiento. La Superservicios, a través del Grupo de Pequeños Prestadores, supervisará el cumplimiento de los compromisos derivados del presente Acuerdo de Gestión por parte de ACUAMBALÁ a partir de los informes de seguimiento de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 del presente documento, la información reportada en el Sistema Único de Información SUI, mesas de trabajo, visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad al prestador y las demás fuentes confiables de información que considere pertinentes.

QUINTO. Informes de seguimiento. A partir de la fecha de firma del presente Acuerdo de Gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar informes de seguimiento bimensuales así:



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Fase	Fechas de remisión informe de seguimiento	Frecuencia de los informes	Número de informes por fase
I	10 de enero de 2019	Cada dos meses - Bimensual	4
	10 de marzo de 2019		
	10 de mayo de 2019		
	10 de julio de 2019		
Cierre de Fase 1	Evaluación SSPD de cumplimiento fase 1 ¹		
II	10 de octubre de 2019		
	10 de diciembre de 2019		
	10 de febrero de 2020		
	10 abril de 2020		
Cierre de Fase 2	Evaluación SSPD de cumplimiento fase 2 ²		
III	10 de julio 2020		
	10 septiembre de 2020		
	10 de noviembre de 2020		
	10 de enero de 2021		
Informe final de cumplimiento del Acuerdo	Evaluación SSPD de cumplimiento fase 3.		

El prestador deberá remitir los informes de seguimiento, en formato pdf y la Matriz de Seguimiento en Excel, con los soportes que evidencien el cumplimiento de la actividad. Este debe ir dirigido a la Coordinación del Grupo de Pequeños Prestadores y a los correos electrónicos: sspd@superservicios.gov.co, bguerrero@superservicios.gov.co y dvargas@superservicios.gov.co.

Así mismo, los resultados reflejados en dichos informes deberán ser sustentados de manera presencial en la sede central de esta Entidad en la ciudad de Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35)

por el prestador en las siguientes fechas:

Fase	Fecha mesa de trabajo - sustentación de informes
I	viernes, 15 de marzo de 2019
	lunes, 15 de julio de 2019
II	lunes, 16 de diciembre de 2019
	miércoles, 15 de abril de 2020
III	martes, 15 de septiembre de 2020
	viernes, 15 de enero de 2021

¹ El cumplimiento de la Fase 1 posibilitará continuar con la siguiente fase

² El cumplimiento de la Fase 2 posibilitará continuar con la siguiente fase



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos a partir de los informes de seguimiento, de la información reportada en el SUI, así como de la información que se pueda obtener en el ejercicio de inspección de esta.

SEXTO. Coordinación con otros órganos de control: La Superservicios, en virtud del principio de coordinación con otras entidades, establecido en la Ley 489 de 1998, esta entidad podrá compartir la información de la ejecución del presente programa de gestión con los diferentes órganos de control en lo que respecta a sus competencias.

SÉPTIMO. Plazos. Tendrá un plazo de ejecución por parte del prestador de veinticuatro (24) meses. Para cada fase se definieron los siguientes plazos así:

FASE	Plazo ejecución Prestador (meses)	Plazo verificación Superservicios (meses)
I	8	1
II	8	1
III	8	1
Plazo Total	24	3

I FASE: Inicia a partir de la suscripción del presente acuerdo
 II FASE: Inicia una vez finalizada la primera fase
 III FASE: Inicia una vez finalizada la segunda fase

La Superservicios contará con un (1) mes para realizar la revisión y aprobación del cumplimiento de los resultados de cada fase. En cada una de las fases se debe dar cumplimiento al 100% de las metas, e igualmente debe existir un pronunciamiento previo de la Superservicios, para poder avanzar a la fase siguiente. El no cumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en cada una de las fases en los tiempos establecidos dará lugar a la terminación del acuerdo de gestión.

PARÁGRAFO. Ampliación: Cada fase podrá ser ampliada en un plazo no mayor a un (1) mes. Para surtir este proceso, ACUAMBALÁ deberá adelantar dicha solicitud de forma escrita, al menos con un (1) mes de antelación al cumplimiento del término de la fase.

La Superservicios avalará la ampliación de cada una de las fases, y dependerá del porcentaje de cumplimiento de las actividades de cada fase, el cual no podrá ser inferior al 75%.

Adicionalmente, la Superservicios podrá evaluar la necesidad de extender, modificar o terminar el acuerdo de gestión dependiendo avance en el cumplimiento de los compromisos.

OCTAVO. Responsables. El representante legal ACUAMBALÁ será el responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados, y el incumplimiento podrá ser imputable a él.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente acuerdo de gestión será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Acueducto y Alcantarillado o quien éste delegue, con el fin de verificar el cumplimiento del mismo, en los plazos establecidos.

NOVENO. Terminación. El acuerdo de gestión se dará por terminado cuando se configure cualquiera de las siguientes causas:

9.1 Por la culminación del plazo

9.2 Por el cumplimiento total de los compromisos por parte del prestador, previa verificación por parte de la Superservicios, que deberá constar en un informe final de seguimiento.

9.3 Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que el prestador ha incumplido con uno o más de los compromisos establecidos, en cada una de las fases.

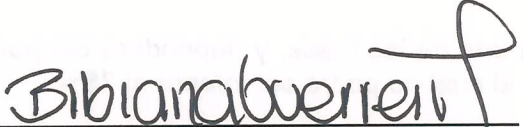
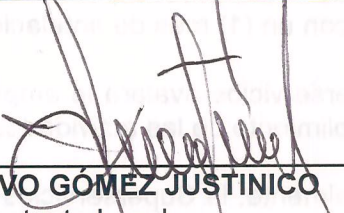
9.4 Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución.

En caso de terminación unilateral se dará traslado a la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo para las actuaciones de su competencia.

Los hechos acaecidos con anterioridad a la suscripción de este **Acuerdo de Gestión** podrán ser objeto de investigación administrativa por parte de esta Superintendencia, sin embargo, los hechos que se presenten durante la vigencia del presente Acuerdo, relacionados con las actividades acordadas, no serán objeto de investigación por parte de la Superservicios siempre y cuando el mismo se encuentre vigente y se esté cumpliendo.

DÉCIMO. Normatividad. Sin perjuicio de lo acordado, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial y en especial al Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, Resolución 330 de 2015, Decreto 1077 de 2015, Ley 142 de 1994, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y a las demás a que haya lugar.

El presente documento se suscribe en la ciudad de Bogotá, el día 16 del mes de noviembre de 2018.

 BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	 GUSTAVO GÓMEZ JUSTINICO Representante Legal Asociación de Acueducto y Alcantarillado barrio Ambala- ACUAMBALÁ -
--	--

Proyectó: Boris Andrés Roa Pineda – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
 Revisó: Dirceu E. Vargas P. – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

ANEXO 1. Componente Administrativo

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente administrativo del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUAMBALÁ, se realizará a través de la matriz de seguimiento, en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Adm FI).

Los aspectos administrativos que las partes han tenido en cuenta para el presente Acuerdo de Gestión son:

Fase I: Gestión Empresarial del Prestador

A continuación, se señalan los aspectos que se tendrán en cuenta en esta fase acorde con la siguiente estructura, así mismo, se discriminan las acciones a ejecutar por parte de ACUAMBALÁ, de las cuales la Superservicios efectuará el seguimiento al respectivo cumplimiento:

- Adelantar las gestiones para contar con la documentación que acredite la propiedad de la infraestructura o que soporte su entrega para la operación y mantenimiento
- Adelantar acciones para certificar al personal en competencias laborales y contar con programas de capacitación y asistencia técnica.

1. Adelantar las gestiones para contar con la documentación que acredite la propiedad de la infraestructura o que soporte su entrega para la operación y mantenimiento.

Al respecto el artículo 33 de la Ley 142 de 1994 establece:

“(...) ARTÍCULO 33. FACULTADES ESPECIALES POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS. Quienes presten servicios públicos tienen los mismos derechos y prerrogativas que esta Ley u otras anteriores, confieren para el uso del espacio público, para la ocupación temporal de inmuebles, y para promover la constitución de servidumbres o la enajenación forzosa de los bienes que se requiera para la prestación del servicio; pero estarán sujetos al control de la jurisdicción en lo contencioso administrativo sobre la legalidad de sus actos, y a responsabilidad por acción u omisión en el uso de tales derechos (...)”.

Igualmente, los artículos 117 al 120 de la citada ley señalan lo siguiente:

“(...) ARTÍCULO 116. ENTIDAD FACULTADA PARA IMPULSAR LA EXPROPIACIÓN. Corresponde a las entidades territoriales, y a la Nación, cuando tengan la competencia para la prestación del servicio, determinar de manera particular y concreta si la expropiación de un bien se ajusta a los motivos de utilidad pública e interés social que



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

consagra la ley, y producir los actos administrativos e impulsar los procesos judiciales a que haya lugar.

ARTÍCULO 117. LA ADQUISICIÓN DE LA SERVIDUMBRE. *La empresa de servicios públicos que tenga interés en beneficiarse de una servidumbre, para cumplir su objeto, podrá solicitar la imposición de la servidumbre mediante acto administrativo, o promover el proceso de imposición de servidumbre al que se refiere la Ley 56 de 1981.*

ARTÍCULO 118. ENTIDAD CON FACULTADES PARA IMPONER LA SERVIDUMBRE. *Tienen facultades para imponer la servidumbre por acto administrativo las entidades territoriales y la Nación, cuando tengan competencia para prestar el servicio público respectivo, y las comisiones de regulación.*

ARTÍCULO 119. EJERCICIO Y EXTINCIÓN DEL DERECHO DE LAS EMPRESAS. *Es deber de las empresas, en el ejercicio de los derechos de servidumbre proceder con suma diligencia y cuidado para evitar molestias o daños innecesarios a los propietarios, poseedores o tenedores de los predios y a los usuarios de los bienes, y para no lesionar su derecho a la intimidad.*

ARTÍCULO 120. EXTINCIÓN DE LAS SERVIDUMBRES. *Las servidumbres se extinguen por las causas previstas en el Código Civil; o por suspenderse su uso por dos años; o si los bienes sobre los cuales recae se hallan en tal estado que no sea posible usar de ellos durante el mismo lapso; o por prescripción de igual plazo; o por el decaimiento a que se refiere el artículo 66 del Código Contencioso Administrativo, si provinieren de acto administrativo (...).*

Objetivo: Contar con la documentación que acredite la propiedad de la infraestructura o que soporte su entrega para la operación y mantenimiento

2. Adelantar acciones para certificar al personal en competencias laborales y contar con programas de capacitación y asistencia técnica.

La Resolución 330 de 2017 en su artículo 32 establece que el personal debe cumplir con requisitos de idoneidad y experiencia para

“(...) la operación y el mantenimiento. El personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, y/o alcantarillado, deberá estar certificado en la(s) norma(s) de competencia laboral, para lo cual, las personas prestadoras de servicios que operan los sistemas tendrán la responsabilidad de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica.

La certificación de competencias laborales deberá ser expedida por escrito, ya sea por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales acreditado legalmente para el efecto, y dará constancia de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en la normatividad sectorial de competencia laboral.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Parágrafo 1°, Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, y alcantarillado y que tengan más de 12 meses de labor en puestos de trabajo técnico operativo y técnico mantenimiento deberán estar certificados en su respectiva ocupación.

Quienes ya estén certificados en una norma sectorial de competencia laboral, el certificado tendrá la validez hasta la fecha establecida en el mismo certificado para ello; luego de la cual deberá certificarse bajo los lineamientos establecidos en el presente Artículo.

Parágrafo 2°. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, y alcantarillado deberán exigir a los trabajadores nuevos que pretendan vincular a cargos u ocupaciones de responsabilidad técnico operativo y técnico mantenimiento la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar (...)

3. Programas de capacitación y asistencia técnica

Según lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 330 de 2017,

“(...) los programas de capacitación y asistencia técnica elaborados por las personas prestadoras de los servicios públicos, deberán establecerse con una periodicidad anual, y estructurarse a más tardar en el primer trimestre de cada año; para lo cual deberán relacionar el personal vinculado en labores técnico operativo y técnico mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado que será objeto de la capacitación y/o asistencia técnica, con su línea de acción, así como la institución de nivel regional o nacional certificada que impartirá la formación del caso (...)”

Objetivo: Tener el personal certificado en competencias laborales



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

ANEXO 2. Componente Comercial

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente Comercial del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUAMBALÁ, se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Comercial FI).

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes aspectos comerciales que hacen parte del presente acuerdo:

Fase I-B. Gestión comercial

1. Contar con mecanismos que le permitan al prestador adelantar acciones persuasivas y coactivas para la recuperación de la cartera

En relación con la gestión de la cartera la Ley 142 de 1994, en el artículo 130 estableció lo siguiente:

"(...) ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma (...)"



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Igualmente, en los artículos 140 y 141 se esta ley se establece

“(…) ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTÍCULO 141. INCUMPLIMIENTO, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos (…):”

Objetivo: Adelantar gestiones para la recuperación de la cartera morosa.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

ANEXO 3. Componente Financiero

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente financiero del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUAMBALÁ se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Financiera FI).

Los aspectos financieros que las partes han tenido en cuenta para el presente Acuerdo de Gestión son:

Fase I-C. Gestión financiera

1. Contar con información financiera bajo la estructura NIF según el grupo de clasificación

La normatividad aplicable para el reporte de información al SUI es la Resolución SSPD 20141300004095 de 2014³, así como:

- Resolución SSPD 20151300020385 de 2015 “Por la cual se establecen los requerimientos de información del Estado de Situación Financiera de Apertura – ESFA, en la fecha de transición para los prestadores de servicios públicos domiciliarios, clasificados en: Grupo 2, voluntarias grupo 1 o Resolución 414 de la Contaduría General de la Nación”.
- Resolución SSPD 20161300013475 de 2016 “Por la cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009”.
- Resolución SSPD 20171300042935 de 2017 “Por la cual se modifica la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016”.
- Resolución SSPD 20181000024475 de 2018 “Por la cual se establecen los plazos para el cargue de información financiera y el informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR a 31 de diciembre de 2017”.
- Reportar Estados Financieros Comparados según el Grupo en que se haya clasificado según la frecuencia requerida en el SUI.

Objetivo: Evidenciar el estado de situación financiera del prestador por medio de la elaboración de estados financieros bajo NIF mediante su reporte al SUI.

³ Por la cual se establecen los requerimientos de Información Financiera al Decreto 3022 de 2013, y se dictan otras disposiciones para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios



ANEXO 4. Componente Técnico-operativo

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente Técnico – Operativo del servicio de acueducto del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUAMBALÁ, se realizará a través de la matriz de seguimiento, en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Tec FI).

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes aspectos técnicos y operativos que hacen parte del presente Acuerdo.

Fase I-D Control de pérdidas de agua

1. Identificación y definición de medidas que permitan una gestión eficiente de la demanda y control de pérdidas de agua comerciales y técnicas

La Ley 373 de 1997, establece como obligación para las personas prestadoras de los servicios de acueducto la ejecución de proyectos y acciones tendientes a promover el uso racional y eficiente del agua, entre los cuales se encuentra la reducción de pérdidas, con la consecuente disminución del índice de agua no contabilizada.

A su vez en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017 señala que:

“(...) para todos los ciclos de facturación deberá establecerse el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas (...)”

El parágrafo 2 del artículo 29 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018, establece que:

“(...) las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto pertenecientes al segundo segmento que no cuenten con instrumentos de medición de caudal a la entrada de aplicación de la fórmula tarifaria conforme a lo definido en el ARTÍCULO 35 de la presente resolución, deberán incluir dentro de sus inversiones los costos asociados a la adquisición de instrumentos de medición de caudal a la salida de las plantas de tratamiento o a la salida de los tanques de almacenamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en lo relacionado con la



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

macromedición. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de control y vigilancia ejercidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD (...)”

Objetivo: Contar con una estructuración de programa de micromedición y definición de metas anuales

ANEXO 5. Reporte de información al SUI

El seguimiento a los indicadores que conforman el reporte de información SUI del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUAMBALA se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo SUI-FI).

1. Mantener permanentemente actualizada la información reportada en el SUI para lo cual definirá un plan de cargue para lograr al final de la fase tener más del 90% de la información requerida.

El reporte de información se encuentra reglamentado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010⁴ con el cronograma de reporte de la misma.

Objetivo: Tener la información actualizada y reportada en el SUI



C014/5927



C014/5927

⁴ “Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información – SUI, de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

ANEXO 6. Calidad del Agua

El seguimiento de los indicadores establecidos para el mejoramiento de la calidad del agua del presente Acuerdo de Gestión a cargo del ACUAMBALÁ, se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo Calidad del agua FII).

Con el fin de dar cumplimiento a estos aspectos, se concertó con el prestador ejecutar el Acuerdo de Gestión así:

Fase II. Calidad del Agua

Esta fase incluye las siguientes etapas para lograr el mejoramiento de la calidad del agua suministrada.

- Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo Fase II-A
- Mejorar la calidad del agua suministrada Fase II-A

1. Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo Fase II-A

En la Resolución 811 de 2008 se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

Objetivo: Realizar las acciones con la concertación y materialización de los puntos de muestreo

2. Mejorar la calidad del agua suministrada Fase II-A

Objetivo: Realizar las acciones para mejorar la calidad del agua suministrada

En el artículo 9 del Decreto 1575 de 2007 *Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano* y el cual define que las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, son responsables en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano⁵, para lo cual deben entre otras acciones:

⁵ Ibid. Artículo 9°.



C014/5927



C014/5927

“(...) 1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

Parágrafo 1°. Las acciones previstas en el presente artículo serán exigibles para las personas prestadoras del suministro de agua para consumo humano, en zonas urbanas o rurales, hasta en los sitios en donde se hayan instalado dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios.

No existiendo en zonas urbanas o rurales los dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios, serán exigibles hasta el punto en donde la tubería ingrese a la propiedad privada o hasta el registro o llave de paso que haya colocado la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano, como punto final de la red de distribución, respectivamente. (...)”

El no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano constituye un riesgo de ocurrencia de enfermedades que se mide mediante el **IRCA**⁶.

De conformidad con el artículo 17 y subsiguientes del decreto en mención, “Los procesos básicos del control y vigilancia para garantizar la calidad del agua para consumo humano incluyen la recolección de muestras de control y de vigilancia, el análisis e interpretación, el suministro y difusión de la información y su utilización en la orientación en salud pública o en actuaciones administrativas, según el caso (...). En ese orden de ideas, tanto los prestadores como las autoridades ambientales y sanitarias deberán llevar a cabo los protocolos de toma de muestras de control y/o vigilancia conforme a la normatividad relacionada.

Igualmente, en la Resolución 2115 de 2007 se señalan las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano, y define las características físicas de que trata el artículo 3° del decreto 1575 de 2007 así:

“ARTÍCULO 14. CÁLCULO DEL IRCA. El cálculo del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano, IRCA, se realizará utilizando las siguientes fórmulas:

El IRCA por muestra:

$$IRCA (\%) = \frac{\sum \text{puntajes de riesgo asignado a las características no aceptables}}{\sum \text{puntajes de riesgo asignados a todas las características analizadas}} \times 100$$

⁶ Ibid. Artículo 12°.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

El IRCA mensual:

$$\text{IRCA (\%)} = \frac{\Sigma \text{ de los IRCAs obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Número total de muestras realizadas en el mes}}$$

PARÁGRAFO. Las características que deben considerarse y determinarse para el cálculo del IRCA, por parte de las personas prestadoras son las contempladas en los Cuadros No 11 y No 12 y para la autoridad sanitaria de la jurisdicción son las contempladas en los Cuadros No 13a, No 13b, No 14a y No 14b de la presente resolución”.

El artículo 15 del Decreto 2115 de 2007, establece que “Teniendo en cuenta los resultados del IRCA mensual, se define la siguiente clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el consumo humano por la persona prestadora y se señalan las acciones que debe realizar la autoridad sanitaria competente”

CUADRO N° 7

Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA por muestra y el RCA mensual y acciones que deben adelantarse

Clasificación IRCA (%)	Nivel de riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1-80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1-35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1-14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0-5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia

Objetivo: Realizar las acciones para mejorar la calidad del agua suministrada



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Anexo 7. Control de Pérdidas

El seguimiento a los indicadores y mejora de la gestión de las pérdidas del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUAMBALÁ, se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Demanda FIII).

Con el fin de dar cumplimiento a estos aspectos, se concertó con el prestador ejecutar el Acuerdo de Gestión así:

Fase III. Gestión de Pérdidas y Demanda del Agua

1. Implementación de acciones para la gestión eficiente de la demanda y el control perdidas.

La Ley 373 de 1997, establece como obligación para las personas prestadoras de los servicios de acueducto la ejecución de proyectos y acciones tendientes a promover el uso racional y eficiente del agua, entre los cuales se encuentra la reducción de pérdidas, con la consecuente disminución del índice de agua no contabilizada.

A su vez en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017 señala que:

“(...) para todos los ciclos de facturación deberá establecerse el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas (...)”

El parágrafo 2 del artículo 29 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018, establece que:

“(...) las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto pertenecientes al segundo segmento que no cuenten con instrumentos de medición de caudal a la entrada de aplicación de la fórmula tarifaria conforme a lo definido en el ARTÍCULO 35 de la presente resolución, deberán incluir dentro de sus inversiones los costos asociados a la adquisición de instrumentos de medición de caudal a la salida de las plantas de tratamiento o a la salida de los tanques de almacenamiento, de



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en lo relacionado con la macromedición. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de control y vigilancia ejercidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD (...)”

El artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, establece que:

“(...) debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución (...)”.

Objetivo: Implementación de acciones para la gestión eficiente de la demanda y el control perdidas.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

