

PUBLICACION AVISO

Publicación Noviembre 17 de 2021

Retiro de aviso Noviembre 23 de 2021

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. le avisa que expidió el acto administrativo E 25142 de fecha Octubre 28 de 2021

A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta No. 16213.

La copia integra del Acto administrativo que resuelve su solicitud se acompaña a este aviso

Contra el presente acto, procede el recurso de reposición ante el amb S.A. E.S.P. y el de apelación en subsidio de reposición, en un mismo escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Los recursos deben interponerse en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días siguientes al conocimiento de la decisión.

Esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso



MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES

Notificadora Designada

Pág. 1 de	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.



202155000251424

2021-10-28 15:36

CANAL ESCRITO Y ATENCION PRESE
PORRAS MARTINEZ PAOLA ANDREA

5500

Bucaramanga,

Señor (a)

CRISTINA MANTILLA DE NAVAS

Calle 60 7W 17.

Mutis

Bucaramanga

ASUNTO: Derecho de Petición Orfeo 16213 de octubre 27 de2021.
Usuario: 178101.

Apreciado usuario, reciba un cordial saludo, agradecemos que nos haya permitido conocer su inconformidad, trabajaremos para solucionarla y mejorar la prestación del servicio. A continuación, resolveremos su solicitud de acuerdo con la siguiente valoración técnica y jurídica.

FUNDAMENTOS LEGALES.

LEY 142 DE 1994

ARTÍCULO 152. DEL DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. (...) El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de

cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (...)

ARTICULO 140. 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 las siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación y el fraude a las conexiones, acometida, medidores o líneas.

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Verificado su petición, es de precisar que el amb S.A ESP no tiene injerencia y es totalmente ajeno a la relación existente entre propietarios e inquilinos.

De igual manera, se informa que el propietario, suscriptor y usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos tal y como lo establece el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 que cita *Inciso segundo: "El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos"*.

Ahora, es de indicar que, con ocasión de la normativa actual vigente expedida por el Gobierno Nacional, no ha sido posible la ejecución de la suspensión del servicio de acueducto por la medida de la Emergencia Sanitaria que aún se encuentra vigente según Resolución 222 de febrero 25 de 2021 expedida por el ministerio de salud y protección social, y Resolución CRA 936 de 30 de noviembre de 2020.

Artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020 (modifica el art. 5 de la resolución CRA 911/20), dispone: *"Suspensión y corte del servicio de acueducto. Durante la vigencia de la presente resolución, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no podrán adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales.*

Parágrafo 1. Los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto contarán con un plazo de un periodo de facturación, para reiniciar las acciones de suspensión o corte del servicio, a las que se refieren los artículos 2, 3 y 4 de la presente resolución, a partir de la finalización del término de aplicación de la medida previsto en el artículo 12 de la presente resolución."

El citado artículo indica que, durante la vigencia de la norma, los prestadores no pueden realizar la suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales. A partir de la finalización de este término, los prestadores

contarán con un período de facturación para poder reiniciar las labores de corte o suspensión del servicio.

Estas medidas se aplicarán durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, lo cual de conformidad con lo señalado en la Resolución Minsalud 222 de 2021.

En ese orden de ideas, no se ha podido realizar la correspondiente suspensión del servicio, según los anteriores citados normativos. Adicionalmente, se verifica en el sistema de información comercial del amb S.A ESP que actualmente el usuario 178101 se encuentra a paz y salvo con sus obligaciones con el amb S.A ESP, por tanto, no se accede a la solicitud de suspensión del servicio.

En mérito de lo expuesto, en atención a sus pretensiones el amb S.A. E.S.P.:

RESUELVE:

PRIMERO: No acceder a solicitud de suspensión de servicio al usuario 178101, conforme a lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: Notificar de la presente decisión conforme a la Ley 1437 de 2011.

Contra el presente acto procede el recurso de reposición ante el amb y el de apelación en subsidio en un mismo escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la decisión. Para garantizar el Derecho de Reclamación el usuario podrá reclamar en nuestros puntos de atención personalizada una nueva factura que no incluya los conceptos reclamados o por los valores que el usuario reconozca adeudar.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA PORRAS MARTÍNEZ
Canal escrito – Servicios al Usuario

Revisó y aprobó:

María Carolina González / 
Profesional Asistente Canal Escrito.

CONTROLA SGC
2018-08-03

