

	NOTIFICACIÓN ELECTRONICA	
GERENCIA GENERAL		

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



202044000133924

2020-07-15 19:32

COORDINACIÓN PQR Y APOYO LEGAL
ARAQUE SILVA NURY KATHERINE

4400
Bucaramanga,

Señor (a)
MARTHA YANETH GOMEZ
Marthayaneth2020@hotmail.com

NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO RADICADO WEB

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P., en cumplimiento del artículo 56 y 67 de la Ley 1437 de 2011, y verificado que el administrado en la actuación autorizó la notificación a través de este medio, procede a notificar electrónicamente al peticionario del Acto Administrativo de respuesta a la radicación **No 13289 (consecutivo 711858) orfeo 9725** de julio 02 de 2020, el cual se adjunta en este mensaje. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo.

Contra el presente acto procede el recurso de reposición ante el amb S.A. ESP y el de apelación en subsidio del 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. 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,

NURY KATHERINE ARAQUE S.
Canal escrito – servicios al usuario

CONTROLA SGC
2018-08-03

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

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



202044000133924

2020-07-15 19:32

COORDINACIÓN PQR Y APOYO LEGAL
ARAQUE SILVA NURY KATHERINE

4400
Bucaramanga,

Señor (a)
MARTHA YANETH GOMEZ
Marthayaneth2020@hotmail.com

ASUNTO: Derecho de Petición con radicado No.13289 (consecutivo 711858) orfeo 9725 de julio 02 de 2020, código de usuario: 272911.

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.

Una vez estudiados los motivos de controversia del petitionario, a continuación procederemos a verificar los consumos objeto de reclamación.

REVISION DE CONSUMO FACTURADO

En atención a la comunicación del asunto, hemos procedido a indagar en el sistema de información comercial los consumos facturados al usuario, por tal razón a continuación proyectamos el cuadro de registros de facturación (de los últimos cinco meses emitidos, sobre los cuales nos pronunciaremos toda vez que de conformidad al **artículo 154 de la Ley 142/94 solo proceden reclamaciones contra la últimas cinco facturas emitidas por la entidad, por operar la caducidad de la acción para reclama.**

1: USUARIO																																											
Usuario :	272911	Suscr. :																																									
Nombre :	UNION TEMPORAL LA INMACULADA				Ubicación:	30107 0670 3107																																					
Dirección:	CRA 56W # 39-64 T 18 APTO 3107				Uso:	1 RESIDENCIA		Estrato:	2																																		
C.Prejudicial:	No	Md.Control:	272652	Fct:	0.0294118	Ciclo:	07		Tel. :																																		
No Fmlas: 1																																											
Medidor #:	478274 QDFUP-I/5 MISURATORI				Digitos	5		Diám.:	1/2 R-160																																		
Origen Medidor :	COMPRADO A UN TERCERO				Serie :	2017																																					
Promedio :	8		Financiac :	1																																							
P.Asumido:	0	Atraso:	0	Emitido :	2005071						Pagado																																
<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Mes 6</td> <td>Mes 5</td> <td>Mes 4</td> <td>Mes 3</td> <td>Mes 2</td> <td>Mes 1</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Consumo :</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>8</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Clase de Suscriptor:</td> <td colspan="10">002 APTO / EDIFICIO</td> </tr> </table>												Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1					Consumo :	12	6	6	7	7	8					Clase de Suscriptor:	002 APTO / EDIFICIO									
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1																																					
Consumo :	12	6	6	7	7	8																																					
Clase de Suscriptor:	002 APTO / EDIFICIO																																										
2: HISTORIA																																											
Periodo	L.Anter	L.Actual	Consumo	Nota Ultima	U...	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada																																	
MAY-20-1	276	288	12	SIN NOTA	1	2	//	:		0																																	
ABR-20-1	264	276	12	SIN NOTA	1	2	05/07/20	06:46	SIN NOTA	287																																	
MAR-20-1	258	264	6	SIN NOTA	1	2	//	:		0																																	
FEB-20-1	252	258	6	SIN NOTA	1	2	03/05/20	06:40	SIN NOTA	264																																	
ENE-20-1	245	252	7	SIN NOTA	1	2	//	:		0																																	
DIC-19-1	238	245	7	SIN NOTA	1	2	01/09/20	07:34	SIN NOTA	252																																	

Es de indicar que el sistema de lecturas implementado por el amb SA ESP es bimestral es decir cada dos meses se realiza la toma de lecturas y se obtiene la diferencia entre la lectura anterior y la actual resultado el cual se divide en dos para obtener el consumo de dos meses.

Así las cosas al verificar el cuadro anterior de lecturas es importante realizar las siguientes apreciaciones:

- 1) Evidenciamos con respecto al consumo facturado de diciembre/19 a mayo/20 han sido liquidados con **base en el registro real de lecturas**.

Así mismo es importante indicar que no se evidencia desviación significativa en el consumo facturado en los últimos cinco meses, toda vez que no se presenta un aumento igual o superior al **65%** del promedio facturado en los anteriores cinco meses, tal como lo dispone la Resolución CRA 151 de 2001 artículo 1.3.20.6.

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

En ese orden de ideas, se concluye que los porcentajes de desviación deben ser superiores a lo indicado en la norma. Es decir, se presenta desviación significativa a partir de 35.01% o 65.01% según corresponda, en tanto que la norma dispone que "sean mayores a los porcentajes que se señalan", por lo tanto para el caso que nos ocupa es claro y preciso que no se ha presentado desviación significativa alguna.

De conformidad a lo manifestado anteriormente, mediante la presente actuación procedemos a confirmar integralmente la facturación emitida de diciembre/19 a mayo/20.

En mérito de lo expuesto resuelve el amb SA ESP con respecto a sus pretensiones.

PRIMERO: No acceder a la reclamación por concepto de consumos facturados con más de cinco meses de emisión por operar la caducidad de la acción para reclamar.

SEGUNDO: confirmar integralmente la facturación emitida de diciembre/19 a mayo/20 por corresponder a la demanda real y efectiva del usuario.

TERCERO: no acceder a reajustar los consumos facturados en los últimos seis meses.

CUARTO: Notificar electrónicamente de la presente decisión de conformidad 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,



NURY KATHERINE ARAQUE S.
Canal escrito – Servicios al Usuario

CONTROLA SGC
2018-08-03