

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 25240. de fecha Noviembre 02 de 2021

A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta
No. 15968.

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.



202155000252404

2021-11-02 10:58

CANAL ESCRITO Y ATENCION PRESE
VELANDIA ORDOÑEZ PAULA ALEXANDRA

5500
Bucaramanga,

Señor (a)
FERNANDO CABALLERO
Bloque 2, Apto 3-1, Lagos IV Etapa, sector A
Floridablanca

ASUNTO: Derecho de Petición con Radicación Orfeo No. 15968 del 21 de octubre de 2021. Código de Usuario: 155224.

Apreciado usuario reciba un cordial saludo,

En atención a su solicitud con el propósito de resolver la misma, nos permitimos hacer la siguiente valoración técnica y jurídica

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.

(...)

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o

cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. 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; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)

ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

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. (...)

Resolución CRA 151 de 2001

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).

CONSIDERACIONES PARA RESOLVER

Una vez hechas las anteriores precisiones normativas, es menester realizar un análisis a los consumos presentados en el inmueble en cuestión para de esta manera determinar si existe alguna irregularidad en la medición que pueda generar acciones por parte de la empresa.

1: USUARIO												
Usuario :	155224	Suscr. :		Ubicación:	50520 0001 2031							
Nombre :	PABLO JAVIER VA SQUEZ M.			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3					
Dirección:	LAGOS IV BL 2 APTO 3-1 SECTOR A					Metausuario:	No Falias:	1				
C.Prejudicial:No	Md.Control:	155282	Fct:	0.0076923	Ciclo:	08	Tel.:	6383532				
Medidor #:	43319 CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA				Digitos:	4	Diám.:	1/2" CL B				
Origen Medidor :					Serie :	2006	Lectura Ins.:	0				
Promedio :	11	Financiac :	0									
P. Asumido:	0	Atraso:	0	Emitado :	2108081	Pagado						
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1						
Consumo :	18	10	10	9	9	9						
Clase de Suscriptor:	002 APTO/EDIFICIO											
2: HISTORIA												
Periodo	M...	L.Anter	L.Actual	Consumo	Area.Comun	Nota Ult.	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original y Ob...	Lec. tomada	
AGO-21-	SI	1743	1761	18	1	SIN NOTA	3	09/16/21	14:29	SIN NOTA -		1779
JUL-21-1	NO	1733	1743	10	0	SIN NOTA	3	/ / :		-		0
JUN-21-1	NO	1723	1733	10	0	SIN NOTA	3	07/19/21	09:38	SIN NOTA -		1743
MAY-21-1	NO	1714	1723	9	0	SIN NOTA	3	/ / :		-		0
ABR-21-1	NO	1705	1714	9	0	SIN NOTA	3	05/20/21	08:20	SIN NOTA -		1723

Es preciso indicarle que el amb S.A. ESP tiene implementado un sistema de lecturas bimensual, lo que quiere decir que las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses y la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior, se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

Es por este motivo que las lecturas registradas en la facturación del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo no coinciden con la registrada en el medido día a día, toda vez que la toma de lectura se realiza cada dos meses.

Dicho lo anterior, se evidencia, de conformidad con lo establecido por la normativa vigente aplicable al caso, que existe Desviación Significativa en el consumo facturado en el mes de agosto de 2021, por lo que se procedió a verificar el Sistema de Información Comercial, evidenciándose la generación de los siguientes servicios:

1. Orden de Trabajo No. 115619, servicio 205 – Revisión intradomiciliaria especializada, ejecutada el 27 de octubre de 2021, arrojando como resultado: *Daño rebose – Sanitario.*

Evidenciándose de esta manera que el incremento en el consumo, obedeció a una fuga perceptible presentada en la instalación interna del inmueble que usted como usuario debió atender.

Sin embargo, dado que en el sistema no se reporta la realización de revisión previa, de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, en aras de garantizar al usuario el debido proceso, se procederá a reajustar los consumos correspondientes a los meses de agosto de 2021 y su pareja, con base en once metros cúbicos (11 m³) de conformidad con el promedio histórico de consumos presentado por el usuario.

Es de precisar que la acometida, los equipos que la integran y la red interna del servicio son propiedad y exclusiva responsabilidad del usuario, y toda acción que haya lugar a realizar sobre ellos y los costos que esto genere,

deberán ser igualmente asumidos por su cuenta, de conformidad con lo señalado en el artículo 20 del Decreto 302 del 2000.

Asimismo, nos permitimos conminar al usuario a hacer un uso racional del servicio procediendo de inmediato a tomar las medidas correctivas y preventivas pertinentes en las instalaciones del predio, para controlar e interrumpir el uso ineficiente del servicio.

Ahora bien, en cuanto a su reclamación por la toma de lectura, me permito indicarle que, de acuerdo con el Sistema de Información Comercial, se tiene que las lecturas han sido debidamente tomadas del medidor, el cual presenta una secuencia lógica en la medición de consumos y, según la revisión adelantada, se determinó que el incremento en el consumo obedeció a una causa imputable al usuario y no al amb S.A. ESP.

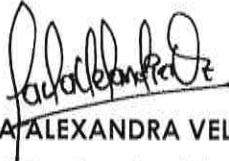
En mérito de lo expuesto, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb S.A. ESP,

RESUELVE

- PRIMERO:** Acceder a la reclamación elevada por el usuario y, en consecuencia,
- SEGUNDO:** Reajustar los consumos facturados al usuario No. 155224 en los meses de agosto de 2021 y su pareja, con base en once metros cúbicos (11 m³), de conformidad con lo manifestado en la parte motiva de este acto.
- TERCERO:** Notificar electrónicamente la presente decisión en la dirección de correo electrónico suministrada por el usuario.
- CUARTO:** Contra el presente Acto procede el recurso de reposición ante el amb S.A. ESP y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales


deberá presentar en un mismo escrito si así fuere el caso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Cordialmente,



PAULA ALEXANDRA VELANDIA ORDÓÑEZ

Canal Escrito – Servicios al Usuario.

Revisó y aprobó: Diana Ovalle/Profesional asistente – Canal escrito 

CONTROLA SGC
2018-08-03