

# 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 25309. de fecha Noviembre 03 de 2021

A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta  
No. 16336.

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	<b>CARTA</b>	
F GG 501-011		
Rev. 0		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

\_Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.



202155000253094

2021-11-03 09:16

CANAL ESCRITO Y ATENCION PRESE  
VELANDIA ORDOÑEZ PAULA ALEXANDRA

5500  
Bucaramanga,

Señor (a)  
**GLADYS MENJURA GONZÁLEZ**  
Calle 40 No. 30 – 22  
Girón

**ASUNTO:** A su Derecho de Petición con Radicación Orfeo No. 16336 del 29 de octubre de 2021. Código de Usuario: 131217.

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 (40m<sup>3</sup>).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

**CONSIDERACIONES PARA RESOLVER**

Una vez revisada la petición del asunto, en primer lugar, 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.

MES FACTURADO	CONSUMO (m <sup>3</sup> )	OBSERVACIÓN
Septiembre/2021	29	Ajustado a 7 m <sup>3</sup> , reclamación verbal
Agosto/2021	29	
Julio/2021	10	Real
Junio/2021	10	Real
Mayo/2021	10	Real

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.

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

- Se evidencia que, con respecto a los consumos facturados en los meses de mayo a septiembre de 2021, estos han sido liquidados con **base en el registro real de lecturas.**

Es importante precisar al usuario que, en este caso, se evidenció una desviación significativa en el consumo facturado en los meses de agosto y septiembre de 2021, de conformidad con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en Resolución CRA 151 de 2001, artículo 1.3.20.6.

Así las cosas, se procedió a verificar en el Sistema de Gestión Comercial del amb S.A. ESP, evidenciándose que el día 13 de octubre de 2021, se generó la Orden de Trabajo No. 099731, Servicio Técnico 205 – Revisión Intradomiciliaria Especializada, la cual fue ejecutada el día 15 de octubre de 2021, arrojando como resultado: *Tubo roto.*

Por lo anterior, teniendo en cuenta que se encontró una fuga de carácter imperceptible en la instalación interna del inmueble, se procedió a reajustar el consumo correspondiente a los meses de agosto y septiembre de 2021 con base en siete metros cúbicos (7 m<sup>3</sup>) de conformidad con el promedio histórico de consumos presentados por el usuario de acuerdo a reclamación verbal presentada en octubre 29 de 2021.

En cuanto a su reclamación por consumos facturados desde seis meses atrás, me permito indicarle que, verificados los mismos, se encontró que estos obedecen a consumos reales, debidamente liquidados y no presentaron desviación significativa, razón por la cual, habrán de confirmarse.

Ahora bien, es importante conminar al usuario a tomar todas las medidas, tanto correctivas como preventivas, para de esta manera evitar el uso ineficiente del servicio, comoquiera que se evidencia una fuga en el interior del inmueble, la cual debe ser reparada y corregida por el usuario teniendo en cuenta que la acometida, los equipos que la integran y la red interna del servicio son de su propiedad y exclusiva responsabilidad 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.

Dicho lo anterior y, con respecto al ajuste ordenado, me permito indicarle que, en la factura de consumos del mes de septiembre de 2021, se aplicó reliquidación de consumos, generándose descuento al usuario por valor de ciento cinco mil ciento dieciséis pesos (\$105.116) por acueducto y setenta y cinco mil novecientos cincuenta y cuatro pesos (\$75.954) por alcantarillado, sumas que fueron descontadas de la cuenta que se encontraba pendiente de pago por el usuario. Se aporta para su mayor conocimiento, duplicado de la factura correspondiente.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb S.A. ESP:

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** No acceder a reclamación por consumos facturados en los meses de mayo a julio de 2021 al usuario No. 131217, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

- SEGUNDO:** Ajustar los consumos facturados en los meses de agosto y septiembre de 2021, con base en siete metros cúbicos (7 m<sup>3</sup>), de acuerdo con lo aquí manifestado.
- TERCERO:** Informar al usuario respecto de la efectividad del reajuste ordenado, tal y como se expone en la parte considerativa.
- CUARTO:** Notificar personalmente la presente decisión en la dirección de correspondencia suministrada por el usuario.
- QUINTO:** 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