

# PUBLICACION AVISO

Publicación Noviembre 23 de 2021

Retiro de aviso Noviembre 29 de 2021

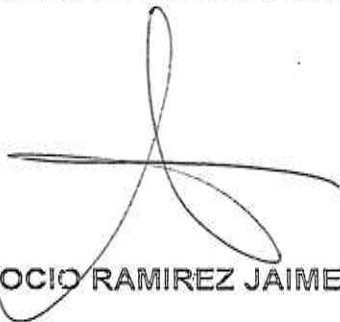
El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. le avisa que expidió el acto administrativo E 25818 de fecha Noviembre 09 de 2021

A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta  
No. 16344

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>		



5500  
Bucaramanga,

Señor(a)  
**NELSON OMAR LOPEZ PORRAS**  
Calle 12 # 18-33 Bucaramanga  
Teléfono 3232426287

*ASUNTO: Respuesta a Derecho de Petición con radicado Orfeo 16344 de octubre 29 de 2021. Código de Suscriptor 014235.*

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

#### FUNDAMENTOS JURÍDICOS

*Artículo 146 de la ley 142 de 1994 "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos 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 Ley 142 de 1994. "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 los promedios 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 el caso."*

*Artículo 152 de la Ley 142 de 1994. "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."*

*Artículo 154 de la ley 142/94. De los recursos. "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."*

#### CONSIDERACIONES A RESOLVER

De acuerdo con su solicitud del asunto, en primer lugar, es preciso informarle al usuario acerca del sistema de toma de lecturas que tiene implementado el amb, el cual es bimestral, es decir, 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.

Ahora es de indicar que para el caso bajo estudio ya caducó la oportunidad para reclamar por los consumos facturados con más de cinco meses, teniendo en cuenta que no proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por la empresa, lo anterior con base en lo señalado por el artículo 154 de la ley 142 de 1994:

*"Artículo 154 de la ley 142/94. (...)En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."*

En ese orden de ideas a continuación relacionamos los consumos facturados registrados en el sistema de información comercial, que pueden ser objeto de reclamación.

Mes	Consumo m <sup>3</sup>
Agosto/21	0
Julio/21	0
Junio/21	0
Mayo/21	0
Abril/21	0

Una vez verificado en el sistema de información comercial se establece que no se han facturado consumos en los meses relacionados, teniendo en cuenta que el servicio esta suspendido y el usuario no tiene instalado medidor.

Es de indicar que la empresa factura de acuerdo a la estipulado en el Artículo 146 de la ley 142 de 1.994, que dispone que: "...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."

Se aclara al reclamante, que el cobro del consumo depende directamente de lo registrado por el equipo de medida, independientemente del estado habitacional de los predios, de conformidad al artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Por esto, dependiendo de lo registrado por el medidor la empresa liquidara su facturación y de no establecer consumo, se facturarán cargos fijos en Acueducto y Alcantarillado, como

hasta ahora, en virtud del artículo 90.2 de la Ley 142 de 1994 el cual señala: *Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos: (...) Un cargo fijo que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso (...)* (Resaltado fuera de texto).

Cabe señalar que el no uso del servicio del predio no implica la suspensión de la facturación en virtud de la disponibilidad permanente del servicio, pues se encuentra vigente el contrato de condiciones uniformes que existe entre el suscriptor o usuario y la entidad prestadora del servicio.

Por otro lado, frente al cobro del servicio de Aseo cuando el inmueble se encuentra desocupado, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, únicamente funge como recaudador de los dineros por concepto de Aseo en la factura integrada de servicios y no como prestador del mismo, razón por la cual, el amb S.A. E.S.P. no tiene injerencia en los conceptos de Aseo.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de cambio de uso del inmueble argumentando que no es comercial, es de indicar que trasladamos copia de su petición a nuestra Área de Facturación, pues son los competentes para tratar este tipo de asuntos, ellos en comunicación interna informan lo siguiente:

*"En atención al DP. del asunto, me permito informarle que el suscriptor con Código 014235 se mantiene con uso comercial porque en el predio funciona taller de ornamentación.*

*El predio no es vivienda y la acometida esta taponada sin medidor, según OT - 214586."*

Así las cosas, procedemos a confirmar el Uso Comercial del inmueble motivo de reclamación, esto en concordancia con el Artículo 3 del decreto 302 de 2000 que expresa:

*"3.36 Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio."*

Por ultimo, en cuanto a su solicitud de no suspensión del servicio, es de indicar al peticionario que tal como lo establece el artículo 140 de la Ley 142/94 – SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO las empresas de servicios públicos domiciliarios están en la facultad de suspender el servicio en los eventos señalados en el contrato de condiciones uniformes, cuando la causal es por falta de pago; el término lo fijara la entidad prestadora, sin exceder en todo caso tres periodos de facturación.

En ese orden de ideas nuestro Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula vigésima tercera, numeral tercero regula el término para la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario tiene lugar en los siguientes eventos:

- 1. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994.*

Tal como se indica anteriormente la empresa está en plena facultada para suspender el servicio una vez vencida la fecha de pago oportuno para evitar la suspensión del servicio, es pertinente indicar que el predio motivo de reclamación presenta 37.46 meses de mora en el pago y mantiene suspensión drástica.

No obstante lo anterior, para garantizar el Derecho de Reclamación, el usuario podrá solicitar en nuestros puntos de atención personalizada una nueva factura que no incluya los conceptos reclamados o por los valores que el usuario reconozca adeudar, esto con el fin acreditar el pago de los valores que no han sido objeto de reclamación, con el fin de que el servicio le sea reestablecido, esto en concordancia con lo estipulado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que expresa:

*"Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

*Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos."*

En este orden de ideas, al analiza la información anterior y teniendo en cuenta la suministrada por usted en el derecho de petición, podemos decir que no se encontró ninguna inconsistencia en el proceso de facturación, razón por la cual procedemos a confirmar los valores facturados.

*De acuerdo a lo anterior, el amb S.A. E.S.P.:*

#### **RESUELVE**

PRIMERO: Confirmar los consumos facturados, para el usuario con código de suscriptor 014235, de acuerdo a lo indicado en la parte motiva del presente acto.

SEGUNDO: No acceder a la solicitud de cambio de uso del inmueble, para el usuario con código de suscriptor 014235, de acuerdo a lo indicado en la parte motiva del presente acto.

TERCERO: Informar el procedimiento de restablecimiento del servicio acreditando el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, para el usuario con código de suscriptor 014235, de acuerdo a lo indicado en la parte motiva del presente acto.


CUARTO: Notificar personalmente la presente decisión, según lo dispuesto en la ley 1437 de 2011.

Contra el presente acto procede el recurso de reposición ante el amb S.A. E.S.P. 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.

Cordialmente,



ALVARO OSPINA FONTECHA  
Canal escrito – Servicios al Usuario

Revisó y Aprobó. *Dra. María Carolina González Niño* – Profesional Asistente: 

CONTROLA SGC  
2018-08-03