6600

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P

PUBLICACION
A V I S O

Publicación 10 de Enero de 2019

Retiro de Aviso 16 de Enero de 2019

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, le avisa que expidió el acto administrativo E 53174 de fecha 17 de Diciembre de 2018 a través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta No. 19894.

La copia íntegra del Acto Administrativo que resuelve su solicitud se acompaña a este aviso.

Contra el acto administrativo aquí notificado 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.

Esta notificación se considerará surtida al finalizar el dia siguiente al retiro del aviso.

MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES
Notificadora Designada

Proyecto. mramirez
Elaboró. mramirez

ACUEDUCTO METROPOLITANO
DE BUCARAMANGA S.A E.S.P.

6600

Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.
201825400531744
2018-12-17 16:15
COORDINACIÓN PQR Y APOYO LEGAL
VALENCIA ARCINIEGAS JACKELINE

Bucaramanga,

Señora
ADRIANA OBREGON
Calle 1 No. 20A – 40
Barrio La Juventud
Bucaramanga

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN No. 19894 DEL 28 DE NOVIEMBRE DE 2018. SUSCRIPTOR: 003622.

De conformidad con las normas que regulan la prestación del servicio domiciliario de Acueducto (Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y Decreto 302 de 2000), el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP resuelve su solicitud en los siguientes términos:

FUNDAMENTOS JURIDICOS

ARTICULO 152 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.

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.

CONSIDERACIONES PARA RESOLVER

En atención a la petición presentada, informando el estado habitacional del predio, me permito manifestarle que se ha tomado atenta nota a esta, sin embargo, es preciso informar 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 bimestralmente y la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual del predio.

En cuanto a los consumos, con el fin de dar trámite a su solicitud, es pertinente citar el Articulo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra las facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas"*. El anterior dispositivo establece un término de caducidad de la acción para

reclamar, de manera que sobre los periodos anteriores a las últimas seis facturas se ha configurado la caducidad de la acción sobre dichos periodos.

Así las cosas, se indagó en nuestro sistema de información comercial, por los consumos facturados al predio, que son objeto de reclamación de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, obteniéndose los siguientes datos:

Mes	**Consumo M^3**
Abril	10
Mayo	10
Junio	9
Julio	9
Agosto	10
Septiembre	10

Al observar la respectiva información, tenemos que los consumos facturados al usuario se encuentran debidamente liquidados de conformidad con los registros de lecturas tomadas para facturar, es decir, son consumos medidos y sobre ellos no se registra desviación significativa.

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.

Así las cosas, es necesario precisar al usuario que aunque no se liquiden consumos al predio, se continuarán facturando los **cargos fijos**, 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 (...)".*

Igualmente, es preciso señalar que el cobro del consumo depende directamente de lo registrado por el equipo de medida, independientemente del estado habitacional del predio, de conformidad al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De conformidad con lo anterior se toma atenta nota del estado habitacional del predio y se confirma integralmente la facturación para el usuario 003622.

Por otra parte, atendiendo su solicitud el día 6 de diciembre de 2018 mediante orden de servicio No. 962774 se llevó a cabo revisión Intradomiciliaria especializada al predio la cual arrojo como resultado *"No hay daños en las instalaciones hidráulicas, instalación normal", con lectura reportada 8730.*

En consideración de lo anteriormente expuesto, el amb S.A. ESP.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar integralmente la facturación para el usuario 003622, de conformidad con la parte motiva del presente Acto Administrativo.

SEGUNDO: Confirmar el cobro de cargos fijos de conformidad con lo señalado en la parte motiva del presente acto administrativo.

TERCERO: Acceder a los servicios técnicos para el predio (Revisión Intradomiciliaria Especializada), se aclara que el usuario debe autorizar la ejecución de esta labor.

CUARTO: No acceder a la reclamación por consumos con más de 5 meses de haber sido expedidos por configurarse la caducidad de la acción para reclamar.

QUINTO: Notificar personalmente la presente decisión de conformidad con el artículo 67,68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

Atentamente,

CARLOS SALOMON RIVERA BALAGUERA
Coordinador Peticiones, Quejas y Recursos

Proyectó y Elaboró: Ma.Eugenia R.