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

6600

PUBLICACION
A V I S O

Publicación 11 de octubre de 2018

Retiro de Aviso 18 de octubre de 2018

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, le avisa que expidió el acto administrativo E 38472 de fecha 10 de Septiembre de 2018 a través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta No. 14242.

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 día siguiente al retiro del aviso.

MONICA LIZETH QUIROGA GOMEZ
Notificadora Designada

Proyectó: mquiroga
Elaboró: mquiroga

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

6600

Bucaramanga,

Señor(a)
DOMINGO JAIMES
Carrera 10AN # 21 – 14 Torre 25 Apto. 11-50
Barrio Campo Madrid
Bucaramanga

Acueducto Metropolitano de Bmanga E.S.P.
E038472
10/09/2018 11:20:28 a.m.
COORDINACION PETICIONES QUEJAS
RIVERA BALAGUERA CARLOS SALOMO

ASUNTO: Derecho de Petición bajo el radicado amb No. R014292 de Agosto 22 de 2018, con código suscriptor 258954.

Acorde 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

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 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.

CONSIDERACIONES PARA RESOLVER

En el caso bajo estudio, es preciso ilustrarlo 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.

Ahora bien, una vez verificado en el sistema de información comercial, se pudo establecer que al predio en reclamación, se le ha facturado los siguientes consumos:

Mes	Consumo m^3
Enero/18	4
Febrero/18	4
Marzo/18	4
Abril/18	4
Mayo/18	4
Junio/18	10

En la tabla anterior se puede observar que los consumos facturados para los meses de Enero a Junio de 2018, han sido liquidados correctamente de acuerdo a la diferencia obtenida entre las lecturas tomadas bimestralmente al dispositivo de medida, por lo cual se establece que se está facturando el consumo real al inmueble.

En la misma tabla anterior se observa que el consumo de Junio de 2018, se presentó desviación significativa de acuerdo a los porcentajes establecidos en el contrato de condiciones uniformes y la Ley 142 de 1994, en comparación del historial de consumos presentado en el inmueble.

De acuerdo a la información registrada en nuestro sistema comercial, se pudo constatar que existe una irregularidad en el trámite a seguir por medio de la revisión previa de acuerdo al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y resolución CRA 413 de 2006, toda vez que no fue posible establecer la causa del aumento del consumo del mes de Junio de 2018.

En atención a su reclamación se procedió a generar la orden de trabajo No. 837361, Revisión Intradomiciliaria Especializada, con la finalidad de verificar fugas o daños en las redes hidráulicas del predio, la cual fue ejecutada el día 29 de Agosto de 2018, la cual no fue posible ejecutar dado que no había quien atendiera la visita.

En ese sentido y en vista que se presentó una irregularidad en la Revisión Previa, se procedió a realizar en nuestro sistema la corrección correspondiente al aforo realizado, como lo estipula la ley 142 de 1994, dando como resultado el aforo histórico de **4 m^3**, por tal motivo se reajusta el mes de Junio de 2018 a **4 m^3**, reajuste que verá reflejado en la factura que se anexa.

De acuerdo a lo antes indicado, es necesario aclarar al reclamante, 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.

En mérito de lo expuesto el amb, ***RESUELVE:***

PRIMERO: Acceder a reajustar el consumo de Junio de 2018, a **4 m^3**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

SEGUNDO: Acceder a la visita técnica intradomiciliaria al predio en reclamación, de conformidad en lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

TERCERO: Notificar personalmente el presente acto administrativo en los términos de la ley 1437 de 2.011.

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,

CARLOS SALOMON RIVERA BALAGUERA
Coordinador Peticiones, Quejas y Recursos

Proyectó y elaboró: JRodriguez