6600

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

PUBLICACION
AVISO

Publicación Diciembre 30. de 2016

Retiro de Aviso Enero 5. de 2017.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, le avisa que expidió el acto administrativo E 41625 de fecha Diciembre 13. de 2016 a través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta No. 18081 - 18584 y 18643.

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.

MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES
Notificadora Designada

Proyecto. M. Ramirez
Elaboró. M. Ramirez

6600

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

AVISO

Bucaramanga, Diciembre 22 de 2016

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, le avisa que expidió el acto administrativo E41625, de fecha Diciembre 13 de 2016 a través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta No. 18081 - 18584 y 18643.

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 de la entrega del aviso en el lugar de destino.

MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES
Notificadora Designada

Proyectó M. Ramirez
Elaboró M. Ramirez

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

6600

Bucaramanga,

Acueducto Metropolitano de Bmanga E.S.P.
E041625
13/12/2016 04:53:47 p.m.
COORDINACION PETICIONES QUEJAS
RIVERA BALAGUERA CARLOS SALOMO

Señor
EDGAR ALBERTO PAEZ MOZO
Diagonal 54 No. 50 – 118
Barrio Los Cedros
Bucaramanga
edgarpaezmozo@gmail.com

ASUNTO: SU DERECHO DE PETICIÓN CON RADICADO 18081, 18584, Y 18643 DEL 23 DE NOVIEMBRE, 2 Y 5 DE DICIEMBRE DE 2016 RESPECTIVAMENTE.

En atención a su Petición, me permito dar respuesta 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.

Decreto 828 de 2007 Artículo 1°. Modifícase el artículo 8° del Decreto 2223 de 1996, el cual quedará así:
"Artículo 8°. De los cobros no autorizados. Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la Ley 142 de 1994. En este ultimo evento, previa celebración de convenios con este propósito.

En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario.

Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la respectiva empresa o entidad o a los puntos donde aquellas realizan sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores.

Las entidades y empresas que pretendan incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, deberán garantizar las facilidades que permitan al usuario en todo caso cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. La empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

El valor de las cuotas derivadas de tales créditos deberá totalizarse por separado del servicio público respectivo de modo que quede claramente expresado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa…".

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

De acuerdo con la petición del asunto, es preciso informarle que de acuerdo a lo expuesto en el artículo 1° del Decreto 828 de 2007, establece la normatividad que le permite a las empresas de Servicios Públicos facturar servicios diferentes a los ofrecidos por las mismas para beneficio de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aclara que para el cobro por otros conceptos, se realiza mediante los siguientes parámetros:

1. Que el valor facturado por concepto de la tarjeta de crédito, no tiene ninguna relación con la prestación del servicio de acueducto facturado por el amb y este puede ser pagado de manera independiente ya que su valor se distingue en la facturación emitida por la empresa.

2. Cada vez que el usuario desee retirar este valor facturado por concepto del cobro de tarjeta de crédito, el amb en garantía al usuario procede a retirar dicho valor de manera inmediata.

3. Es de aclarar que el no pago de este concepto NO genera en ningún momento morosidad del servicio de acueducto ni suspensión del servicio de Acueducto ya que como se menciono anteriormente, este no tiene ninguna relación jurídica con la prestación del servicio por parte del amb.

Así mismo, se informa que los servicios por otros conceptos pueden ser solicitados por el usuario, suscriptor o propietario del inmueble, pero de igual manera, se hace la aclaración que la obligación que se contrae es para quien lo solicita directamente y no vincula al propietario y/o Suscriptor.

Ahora bien, en el caso en estudio, nos permitimos precisar lo informado por CREDIVALORES S.A.S, en carta enviada al peticionario, según informe brindado por la División de Cobranzas del amb, respecto a que sea eliminado de la factura los valores correspondientes a la deuda con dicha entidad financiera:

"Referente a la solicitud de reintegro de los valores pagados, nos permitimos informar que la entidad procedió conforme a su petición reintegrando la suma de seiscientos cuatro mil ciento seis pesos ($604.106), dinero pagado por concepto de credivalores – crediservicios S.A.S. debitado automáticamente de su cuenta de ahorros del banco Bancolombia, procedimiento que se puede verificar en sus movimientos bancarios".

En mérito de lo expuesto anteriormente el amb,

RESUELVE

PRIMERO: Acceder a la solicitud de reintegro por parte de Credivalores S.A.S, por valor de $604.106, de conformidad con la parte motiva del presente acto.

SEGUNDO: Acceder a dar respuesta en los términos, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Notificar personalmente la presente decisión de conformidad con 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 nuevo factura que no incluya los conceptos reclamados o por los valores que el usuario reconozca adeudar.

Cordialmente,

CARLOS SALOMON RIVERA BALAGUERA
Coordinador de Peticiones, Quejas y Recursos

Proyectó y Elaboró: Paola R.

Mabel Ramirez

De: Mabel Ramirez <mramirez@amb.com.co>
Enviado el: miércoles, 14 de diciembre de 2016 8:47 a. m.
Para: 'edgarpaezmozo@gmail.com'
Asunto: CITACION DERECHOS DE PETICION 18081-18584 Y 18643 NOVIEMBRE 2-5 Y 23 DE 2016
Datos adjuntos: c18081_2016_12_14_08_45_06_889.pdf

Mabel Ramirez
Diagonal 32 Vía a Pamplona No. 30A - 51 "Parque del Agua".
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga
TEL + (577) 6320220
Bucaramanga-Colombia

amb
agua viva!

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este correo electrónico

Mabel Ramirez

De:	Mabel Ramirez <mramirez@amb.com.co>
Enviado el:	jueves, 22 de diciembre de 2016 8:48 a. m.
Para:	'edgarpaezmozo@gmail.com'
Asunto:	AVISO DERECHOS DE PETICION 18081-18584 Y 18643 NOVIEMBRE 23, DICIEMBRE 2 Y 5 DE 2016
Datos adjuntos:	a18081_2016_12_21_14_17_33_636.pdf

Mabel Ramirez
Diagonal 32 Vía a Pamplona No. 30A - 51 "Parque del Agua".
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga
TEL + (577) 6320220
Bucaramanga-Colombia

amb agua viva!

This e-mail may contain trade secrets or privileged, undisclosed or otherwise confidential information. If you have received this e-mail in error, you are hereby notified that any review, copying or distribution of it is strictly prohibited. Please inform us immediately and destroy the original transmittal. Thank you for your cooperation.

Este mail puede contener secretos comerciales o información reservada, privilegiada o confidencial dirigida exclusivamente al destinatario. Si usted recibe este mail por error, le informamos que cualquier divulgación, copia o distribución que se haga de esta información se encuentra estrictamente prohibida. Le agradecemos informarnos inmediatamente de esta recepción errónea y destruir su contenido. Gracias de antemano por su cooperación.

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este correo electrónico

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga