PUBLICACION
AVISO

Publicación Septiembre 02 de 2021

Retiro de aviso Septiembre 08. de 2021

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. le avisa que expidió el acto administrativo E 19448. de fecha Agosto 12. de 2021

A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta

No. 11899

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 dia siguiente al retiro del aviso

MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES

Notificadora Designada

202155000194484
2021-08-12 15:39
CANAL ESCRITO Y ATENCION PRESE
RODRIGUEZ SERRANO MARIA EUGENIA

5500
Bucaramanga,

Señores
JOSE DEL CARMEN MENDOZA
Carrera 3 No. 41N-11
Barrio Café Madrid
Bucaramanga
Tel: 3218394438

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN 11899 DEL 27 DE JULIO DE 2021 CÓDIGO DE SUSCRIPTOR 000144.

Apreciado usuario, reciba un cordial saludo, agradecemos que nos haya permitido conocer su inconformidad, 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 154 de la ley 142 de 1994. 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 DE LA EMPRESA

Conocidos los motivos que dan lugar a la presente reclamación, el amb S.A. ESP procede a realizar las siguientes consideraciones sobre cada una de las pretensiones:

En cuanto a lo manifestado en su escrito referente las lecturas tomadas en el predio, es preciso informarle 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.

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

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
Enero	8
Febrero	7
Marzo	7
Abril	12
Mayo	12

Al observar el anterior detalle me permito informarle que los consumos fueron liquidados de conformidad con los registros del medidor del predio es decir se trata de consumos debidamente medidos y demandados por el inmueble y sobre los cuales no se registra desviación significativa.

Es necesario precisar que para que exista Desviación significativa en este caso, debe incrementarse el consumo en un 65% respecto del consumo promedio del predio, tal y como se establece del artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, *"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 (40m3);
b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3); (...).

Teniendo en cuenta lo anterior, y ante la inexistencia de desviaciones significativas, nos permite concluir que las liquidaciones de los últimos seis periodos corresponden a la demanda real y efectiva del servicio, razón por la cual no es posible atender favorablemente su reclamación, y se procede a confirmar integralmente los valores liquidados y facturados al usuario.

Sea la oportunidad de invitar al usuario a realizar el uso eficiente del servicio, realizando las revisiones periódicas y mantenimientos a las instalaciones internas, con el fin de hacer un uso racional del servicio, toda vez que como se observa en el presente caso el consumo fue demandado por el usuario y debidamente registrado por el aparato de medición.

FACTURACIÓN CONCEPTO ALCANTARILLADO:

Así mismo, se aclara que el costo de alcantarillado es directamente proporcional al consumo de agua, lo que quiere decir en equivalencia 1 - 1, que un metro cubico de agua equivale a un metro cúbico por el servicio de alcantarillado, pues es este mismo consumo de agua el que se vierte a la red alcantarillado; costo que es facturado de acuerdo con las tarifas definidas por el prestatario de conformidad con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y es este el valor que se cobra en cada periodo facturado. Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.

REVISION CON GEOFONO:

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de llevar a cabo una revisión con geófono, es de señalar que siempre que se requiere revisión en un predio debido al incremento en el consumo, la empresa procede de inmediato a su ejecución, por lo que para el presente caso no es necesaria toda vez que como se dijo anteriormente este inmueble no presenta desviación significativa del consumo.

Igualmente, es importante informar al usuario, que podrá acceder a dicho servicio técnico realizando autorización y pago del mismo el cual tiene un costo de $42.400, oo que será cargado a la factura del usuario una vez sea ejecutada la orden de trabajo, para autorizar la realización de este servicio podrá hacerlo telefónicamente mediante nuestro Call Center o en nuestras ventanillas de atención personalizada ubicadas en el Salón de Pagos del Parque del Agua o punto de atención en Cañaveral.

LA EMPRESA CUMPLA CON LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA EXISTENTE:

Para el caso en estudio del código 000144, 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.

En ese sentido, se indica que para el predio en mención no se hace necesario llevar a cabo el protocolo establecido de la revisión previa, teniendo en cuenta la inexistencia de desviaciones significativas.

SOLICITUD DE ACTIVACION DE CONCEPTOS EN RECLAMACIÓN:

Se informa con el fin de garantizar el derecho a la reclamación, que el usuario podrá reclamar en nuestros puntos de atención personalizada la factura con los valores que reconozca adeudar y hacer pago de la factura con los valores en reclamación activados por tanto deberá proceder al pago de la factura provisional emitida y de esta manera evitar la suspensión del servicio.

SOLICITUD DE RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY:

Cabe señalar al usuario, que la empresa procede a dar respuesta de fondo a su solicitud mediante el presente acto administrativo, de conformidad con la Ley 1437 de 2011, Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

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

RESUELVE:

PRIMERO: No acceder a realizar reliquidación de consumos facturados y por ende confirmar integralmente los consumos facturados al usuario con código 000144, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

SEGUNDO: No acceder a la reclamación por no existir desviación significativa del consumo para el usuario 000144, de conformidad con la parte motiva del presente Acto.

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

TERCERO Y QUINTO: Acceder a la solicitud e informar que en garantía del derecho de reclamación el Usuario podrá activar los conceptos no reclamados o valores adeudados reconocidos en las ventanillas de atención personalizada, proceder a su pago y así evitar la suspensión del servicio.

CUARTO: No acceder a los servicios técnicos (Revisión interna con geófono) e informar al usuario que para acceder a una revisión interna en el inmueble deberá autorizar su ejecución, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente Acto.

SEXTO: Acceder a la solicitud de respuesta en términos de Ley, de conformidad con la parte motiva del presente acto.

SEPTIMO: 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. 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. 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.

Cordial saludo,

MARIA EUGENIA RODRIGUEZ SERRANO
Canal Escrito Servicios al Usuario

Proyectó y Elaboró: Ma.Eugenia R.

CONTROLA SGC
2018-08