PUBLICACION
AVISO

Publicación Septiembre 09. de 2021

Retiro de aviso Septiembre 15. de 2021

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. le avisa que expidió el acto administrativo E 20490 de fecha Agosto 26 de 2021

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

No. 13302

La copia integra del Acto administrativo que resuelve su solicitud se acompaña a este aviso

Conceder el recurso de apelación, remítase a la superservicios

Esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso

MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES

Notificadora Designada

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

202155000204904
2021-08-26 15:03
CANAL ESCRITO Y ATENCION PRESE
VELANDIA ORDOÑEZ PAULA ALEXANDRA

5500
Bucaramanga,

Señor (a)
RAUL EDUARDO VEGA SERRANO
Carrera 38 No. 34 – 88
Celular 3107855783
Bucaramanga

ASUNTO: Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación con Radicación Orfeo No. 13302 del 25 de agosto de 2021. Código de Usuario: 050758.

Apreciado usuario reciba un cordial saludo,

En atención al recurso presentado en contra del Acto Administrativo No. 18494 785517 del 24 de agosto de 2021 y con el propósito de resolver el mismo, nos permitimos hacer la siguiente valoración técnica y jurídica

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 90. ELEMENTOS DE LAS FÓRMULAS DE TARIFAS. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

(...)

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.
Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.

(...)

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. 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. (...)

ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. 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 la

de períodos 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 sea el caso.

ARTÍCULO 152. DEL 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.

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. (...) El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (...)

Resolución CRA 151 de 2001

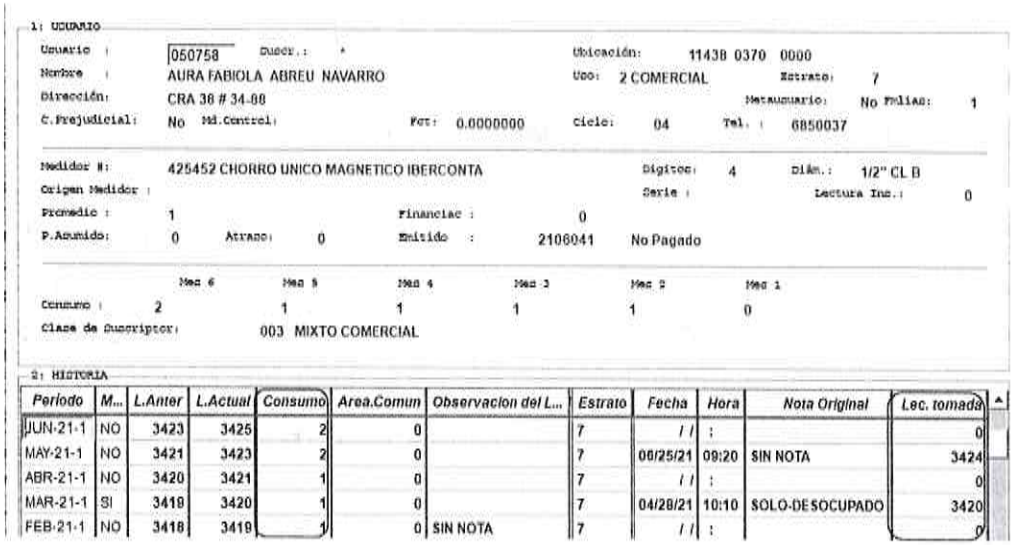
ARTÍCULO 1.3.20.6 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos 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).

CONSIDERACIONES PARA RESOLVER

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

Una vez hechas las anteriores precisiones normativas, en primer lugar, es menester indicarle que, una vez analizado el recurso presentado se encontró que el Acto Administrativo No. 785517 del 24 de agosto de 2021, mediante el cual se resolvió la petición verbal, interpuesta por el usuario No. 050758, se observa que este resolvió de fondo las solicitudes del recurrente, con base en lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, ante su recurso procederemos a analizar nuevamente los consumos objeto de reclamo en la presente actuación administrativa:



1: USUARIO

Usuario :	050758 Duscr.: *	Ubicación:	11438 0370 0000
Nombre :	AURA FABIOLA ABREU NAVARRO	Uso:	2 COMERCIAL Estrato: 7
Dirección:	CRA 36 # 34-68	Metausuario:	No Fnlias: 1
C.Prejudicial:	No Md.Control:	Fct: 0.0000000	Ciclo: 04 Tel. : 6850037

Medidor #:	425452 CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA	Digitos:	4 Diám.: 1/2" CL B
Origen Medidor :		Serie :	Lectura Ins.: 0
Promedio :	1	Financiac :	0
P.Acumido:	0 Atraso: 0	Emitido :	2106041 No Pagado

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1
Consumo :	2	1	1	1	1	0

Clase de Suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL

2: HISTORIA

Periodo	M...	L.Anter	L.Actual	Consumo	Area.Comun	Observacion del L...	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
JUN-21-1	NO	3423	3425	2	0		7	/ /	:		0
MAY-21-1	NO	3421	3423	2	0		7	06/25/21	09:20	SIN NOTA	3424
ABR-21-1	NO	3420	3421	1	0		7	/ /	:		0
MAR-21-1	SI	3419	3420	1	0		7	04/28/21	10:10	SOLO-DESOCUPADO	3420
FEB-21-1	NO	3418	3419	1	0	SIN NOTA	7	/ /	:		0

Es preciso indicarle que el amb S.A. ESP tiene implementado un sistema de lecturas bimensual, lo que quiere decir que 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 en metros cúbicos mensual.

Es por este motivo que las lecturas registradas en la facturación del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo no coinciden con la registrada en el medido día a día, toda vez que la toma de lectura se realiza cada dos meses.

Dicho lo anterior, se tiene que los consumos facturados en este período de tiempo se han liquidado con base en el registro de lecturas tomadas del medidor instalado al usuario, lo que quiere decir que corresponde a la demanda real y efectiva del servicio, y no se evidencia en los mismos desviación significativa de conformidad con lo preceptuado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Resolución CRA 151 de 2001, artículo 1.3.20.6.

Dicho lo anterior, se tiene que al usuario se le han venido facturando consumos de acuerdo con las lecturas arrojadas por el medidor, las cuales, han presentado una secuencia lógica, razón por la cual habrá de confirmarse la respuesta dada a la petición inicial, por estar acorde a derecho.

De acuerdo con lo anterior es de señalar que la desocupación del inmueble o no demanda del servicio, ocasiona que se facturen únicamente los valores correspondientes por concepto de cargos fijos que por ley deben cobrarse independientemente del nivel de uso, según el artículo 90, numeral 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 (...)*"(Subrayas fuera del texto).

Cabe aclarar que los cargos fijos se facturan en atención a la disponibilidad permanente del servicio, pues aún se encuentra vigente el Contrato de Condiciones Uniformes que existe entre el suscriptor o usuario y la entidad prestadora del servicio, teniendo en cuenta que no ha mediado la terminación del mismo en los términos del artículo 138 de la ley 142 de 1994.

En consecuencia, se confirma la facturación del suscriptor por encontrarse liquidada de acuerdo a la demanda efectiva del servicio en el inmueble.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de cambio de medidor, me permito informarle que se procedió a generar servicio técnico 143 para retiro del mismo

para pruebas y determinar la viabilidad del cambio según Orden de Trabajo No. 050718, la cual será adelantada de acuerdo con la programación establecida por el área encargada.

En mérito de lo expuesto resuelve el amb SA ESP con respecto a sus pretensiones,

RESUELVE

PRIMERO: No acceder a la reclamación y, en consecuencia, confirmar la decisión inicial, de conformidad con lo manifestado en la parte motiva del presente acto.

SEGUNDO: Ordenar servicio técnico 143 – Retiro temporal del medidor para pruebas y, para el efecto, se genera la Orden de Trabajo No. 050718, de conformidad con lo indicado.

TERCERO: Conceder el recurso de apelación interpuesto y, en consecuencia, remítase el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CUARTO: Notificar electrónicamente la presente decisión en la dirección de correo electrónico suministrada por el usuario, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

PAULA ALEXANDRA VELANDIA ORDÓÑEZ
Canal Escrito – Servicios al Usuario.

Revisó y Aprobó: Carlos Salomón Rivera/Jefe Canal Escrito.

CONTROLA SGC
2018-08-03