

PUBLICACION POR AVISO

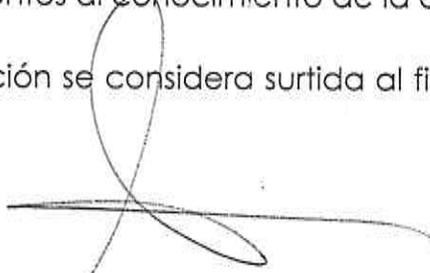
Publicación Marzo 29. de 2023
Retiro de Aviso Abril 04 de 2023

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A.E.S.P. le avisa que expidió el acto administrativo E 29656 de fecha Marzo 10. de 2023 A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta No. web. 28196

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 día siguiente al retiro del aviso



MABEL ROCÍO RAMÍREZ JAIMES

Notificadora Designada

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

Pág. 1 de	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.
202330029656
2023/03/10

5500

Bucaramanga,

Señor (a)
SONIA LUZ FLOREZ
Calle 36BN # 6 – 21
Bucaramanga

ASUNTO: Derecho de Petición WEB bajo el radicado No. 28196 – amb 3111 de Febrero 28 de 2023. Consecutivo SIC 881739, con código suscriptor: 181477.

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 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.

CONSIDERACIONES PARA RESOLVER

Como primera medida resulta necesario aclarar al peticionario que solo proceden las reclamaciones contra los cinco últimos meses de consumos de acuerdo lo estipulado por el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. (...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (...).

En ese orden de ideas a continuación procederemos proyectar los últimos cinco meses de consumo facturados al usuario en cuestión, de acuerdo a lo manifestado anteriormente:

Fecha	Lectura	Mes	Consumo m ³
09/27/22	1706	Agosto/22	4
		Septiembre/22	4
11/25/22	1	Octubre/22	2
		Noviembre/22	2
01/27/23	17	Diciembre/22	8

Le recordamos que las lecturas son tomadas por la empresa cada dos meses y el consumo mensual facturado equivale a la mitad del consumo resultante de la diferencia entre estas; de lo anterior se puede constatar que los consumos liquidados obedecen a la demanda real y efectiva del servicio y sobre los mismos no se aprecia desviación significativa del consumo.

Es necesario señalar que en materia de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a través del artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

"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);
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

En ese orden de ideas, se concluye que los porcentajes de desviación deben ser superiores a lo indicado en la norma. Es decir, se presenta desviación significativa a partir de 35.01% o 65.01% según corresponda, en tanto que la norma dispone que "sean mayores a los porcentajes que se señalan", por lo tanto para el caso que nos ocupa es claro y evidente que no se ha presentado desviación significativa alguna.

Por otra parte, en el presente caso no se hace necesaria revisión técnica alguna, pues los consumos se encuentran correctamente facturados de acuerdo con el registro de lecturas y no se evidencia desviación significativa del mismo.

En ese orden de ideas, es de recordar al usuario sobre su responsabilidad frente al cuidado de las instalaciones, al no dejar puntos potables abiertos, el mantener en buen estado las instalaciones, realizar un uso debido del servicio y propender por un ahorro eficiente del mismo.

Lo anterior, con base en el Artículo 2.3.1.3.2.4.18 Decreto 1077 de 2015, que dispone: *"Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella".

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 inmueble y las lecturas están debidamente facturadas al predio en reclamación, por lo tanto los consumos le serán confirmados, de conformidad al artículo 146 de la ley 142 de 1994.

EN CUANTO AL CAMBIO DEL MEDIDOR:

En atención a su solicitud y atendiendo su reclamación se procedió a verificar en el sistema de información comercial del amb en la que se constató que por solicitud del amb se generó la orden de trabajo No. 665671, retiro medidor para prueba en el laboratorio, por lo cual se ejecutó el día 03 de Noviembre de 2022, en la que se instaló un medidor nuevo marca Misuratori No. 22564875, con lectura (0000).

El medidor no es llevado al laboratorio, dado que presentaba causales de no calibración. (Sin sello - Medidor con agua en la unidad de registro)

En vista de lo anterior, se inició el procedimiento interno para su reposición por parte de la sección de medidores del amb, con el fin de garantizar una facturación justa, derivada de un consumo correctamente medido.

Es importante informar que el usuario autorizó mediante la orden de trabajo No. 665671, el retiro del medidor, para una correcta medición, de conformidad a Ley 142 de 1994, en su **artículo 144.- De los medidores individuales.**

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. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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. (Subrayé)

Así mismo, es importante manifestar que el cambio y / o retiro de medidores no obedece a una mera liberalidad de la Empresa, la verificación del estado de medidores y su consecuente invitación a reponerlos cuando quiera que registren estado de funcionamiento defectuoso se rigen con una contundente obligación legal, según la cual el consumo debe ser el elemento principal del precio y por tal razón se hace necesario que los dispositivos de medida funcionen correctamente, de igual manera medir con exactitud es una exigencia regulatoria prevista en la resolución CRA 151 de 2001 y en la Ley 373 de 1997, que trata sobre el uso eficiente y ahorro del agua.

“Artículo 145.- Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.”

En cuanto a la financiación del medidor se le informa que se envió comunicación informando estado del medidor, costo y financiación del mismo, mediante el radicado 202256001350261 del 11 Noviembre de 2022.

En vista que el usuario no informó la forma de pago del mismo, se procedió a financiar a 12 cuotas, igualmente el usuario puede presentarse en las ventanillas de pago ubicadas en el parque del agua y solicitar el pago de contado.

De conformidad con lo anterior se confirma el procedimiento del cambio y cobro del medidor.

EN CUANTO A LA SOLICITUD DE COLOCAR CONCEPTOS EN RECLAMACIÓN:

En atención a su solicitud de colocar conceptos en reclamación se le informa que los consumos no presentan desviación significativa por lo tanto no es procedente expedir factura con conceptos en reclamación de acuerdo con lo establecido en el Concepto SSPD-OJ-2012-022:

“Si aplicados los porcentajes indicados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, resulta que el consumo reclamado por el usuario no supera los rangos establecidos, no habrá lugar a determinar la configuración de la desviación significativa y, en consecuencia, el usuario deberá cancelar el consumo cobrado, en la medida que éste se constituye como el elemento principal del precio, a voces del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.”

En mérito de lo anteriormente expuesto, el amb S.A. E.S.P, RESUELVE:

PRIMERO: Acceder a revisar los consumos facturados al predio en reclamación de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

SEGUNDO: No acceder a la reclamación y se procede a confirmar la facturación integral al usuario, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

TERCERO: Se le informa que el amb ha cumplido lo estipulado por la ley 142 de 1994, en vista que se ha facturado conforme al artículo 146, de acuerdo a la parte motiva del presente acto administrativo.

CUARTO: No acceder a la reclamación y se procede a confirmar el cambio y cobro del medidor al usuario, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

QUINTO: Acceder a la solicitud de entregar copia del acta de retiro del medidor autorizado por el usuario y copia del informe con registro fotográfico de no calibración, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

SEXTO: Acceder a la solicitud del historial de lecturas de los últimos 5 meses, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

SÉPTIMO: Entregar copia de la orden de trabajo No. 665671, firmada por el usuario autorizando el retiro del medidor y la financiación del medidor le fue notificada mediante el oficio el radicado 202256001350261 del 11 Noviembre de 2022.

OCTAVO: No acceder a la solicitud de colocar conceptos en reclamación de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

NOVENO: Notificar personalmente la presente decisión de conformidad con los artículos 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. En garantía del derecho de reclamación el Usuario podrá activar los conceptos no reclamados o valores adeudados reconocidos en las ventanillas de atención personalizada.

Cordialmente,



JORGE ANDRÉS RODRÍGUEZ QUIÑONEZ
Asistente Jurídico PQR.

