

Zona 4
S-2015-059305
Bogotá D.C., 09 de marzo de 2015

Señora
ROSALBA AMADOR VDA DE MATEUS
TV 58 # 68 H SUR 59
Teléfono: 7164523
Ciudad

Recurso: E-2015-014556 del 20 de febrero de 2015
Cuenta Contrato: 11411229
Cuenta Interna: 16177347
Inmueble: TV 58 68H SUR 59, BOGOTÀ D.C.

ACTO ADMINISTRATIVO

En nombre de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, reciba un cordial saludo, con el ánimo de brindarle un mejor servicio queremos informarle que se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 / 2000, en la Resolución CRA 151/ 2001, en el Contrato de Condiciones Uniformes y con base en los siguientes:

HECHOS

La señora **ROSALBA AMADOR** en calidad de usuaria del servicio del inmueble identificado bajo la cuenta contrato **11411229**, presentó derecho de petición verbal esto a través de la Línea de atención 116 bajo el consecutivo No. **15519438 del 30 de enero de 2015**, solicitando una revisión interna con geófono porque el medidor registra sin exigirle, es decir, sin apertura de llaves.

Referente a la solicitud de ajuste de los valores cancelados de los últimos tres periodos de facturación, se informa que de acuerdo a la verificación del consumo liquidado en la factura objeto de análisis, no se encontró razón para efectuar ajuste alguno, dado que el mismo se dio de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. Igualmente y respecto a las facturas de los periodos del 10.09.2014 al 08.11.2014 y del 12.07.2014 al 09.09.2014 una vez verificada la petición inicial efectuada, se evidencia que no manifiesta reclamación y/o inconformidad frente a las facturas de estos periodos, por tanto mediante el presente recurso de reposición y en subsidio apelación no es viable tramitar solicitudes que no se hayan hecho en la petición inicial, por lo cual podrá iniciar una nueva solicitud frente a estos periodos.

La Empresa dio trámite y respuesta al usuario, dentro de los términos de ley, con la expedición del Acto Administrativo **S-2015-033589 del 10 de febrero de 2015**, bajo el cual resolvió lo siguiente:

Formato: M4FD0605F02-02

“...1. **CONFIRMAR** el consumo de **32m³** y los valores liquidados en la factura No. **2803480017** del periodo **09.11.2014 al 07.01.2015** conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.”...

En consecuencia, mediante escrito con el consecutivo No. **E-2015-014556 del 20 de febrero de 2015**, la señora **ROSALBA AMADOR VDA DE MATEUS**, interpone el recurso de Reposición y en subsidio Apelación, contra lo decidido en el Acto Administrativo **S-2015-033589 del 10 de febrero de 2015**, manifestando su inconformidad con la respuesta emitida por la empresa e indicando que las condiciones del predio no han variado y solicita se realice el ajuste de los valores cancelados de los últimos tres periodos.

PARA RESOLVER EL RECURSO SE CONSIDERA:

FACTURA No	2803480017	
PERIODO	09/11/2014 - 07/01/2015	
32M3	\$	38.880
CARGO FIJO	\$	6.906
ASEO	\$	5.940
MINIMO VITAL	\$	(9.040)
VALOR TOTAL	\$	82.793

Lo anterior, ya que en el momento de la toma de lectura por parte del inspector, encontró el medidor con lectura de **586m³**, es decir que para la vigencia se presentó un alto consumo, dado que para el período comprendido entre el **09 de noviembre de 2014 al 07 de enero de 2015**, la diferencia real de lecturas determinó **67m³**, sin embargo y ya que no se pudo establecer la causa de la desviación como lo determina el Artículo 149 de la ley 142 de 1994, se procedió a facturar el consumo por el promedio histórico del predio, es decir **32m³**, quedando pendiente por facturar **35m³**, mientras se continua con la investigación del alto consumo.

Artículo 149 de la Ley 142 de 1994: “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”.

En razón de la variación del consumo que se hacía evidente en el periodo comprendido entre el **09 de noviembre de 2014 al 07 de enero de 2015** y antes de preparar la factura objeto del recurso, la Empresa realizó la correspondiente investigación de desviación significativa previa a la facturación dentro de las instalaciones internas del inmueble.

VISITA No. 1 (la empresa en cumplimiento de lo previsto en la Resolución CRA 413 de 2006, anunció al usuario sobre la realización de la revisión previa a la facturación como consecuencia de adelantar proceso de investigación sobre las posibles causas del alto consumo registrado en el periodo.)

Formato: M4FD0605F02-02

El día **28 de enero de 2015**, bajo el aviso No. **8029043054, T1**, la cual fue anunciada al usuario según aviso previo y/o volante No. 4572409 del 14 de enero de 2015, encontrando de acuerdo con el informe del inspector lo siguiente:

- Medidor No. A11S497944
- **Lectura Medidor 634m³**
- Clase de uso: residencial
- Unidades habitacionales: 2
- Número de habitantes: 5
- Revisión interna sin fugas perceptibles
- Se condenan baños y medidor sigue registrando sin exigirle
- Requiere prueba con geófono
- Visita atendida por ROSALBA AMADO quien se identificó con C.C. 41.597.797

VISITA No. 2 dada la petición de la usuaria, se generó orden de revisión interna según aviso No. **8029198086**, la cual fue realizada el 02 de febrero de 2015, encontrando de acuerdo al informe del inspector lo siguiente:

- Medidor de serie No. A11S497944 en buen estado visualmente
- Lectura actual de **640m³**.
- Se localizan fugas imperceptibles en tubería que va por el sector del baño
- Usuario se compromete a reparar en 8 días
- Clase de uso RESIDENCIAL
- No. Unidades Habitacionales: 2
- No. Habitantes: 5
- Dirección del predio TV 58 68H SUR 59
- Visita atendida por ROSALBA AMADO quien se identificó con C.C. 41.597.797

En la visita realizada se encontró: existen anomalías en las instalaciones internas, dado que se detectó una Infiltración.

En este orden de ideas, una vez detectada la fuga es necesario definirla, con el fin de determinar si es perceptible o imperceptible (es decir si es apreciable a los sentidos). Si es perceptible, la empresa está en el derecho de cobrar lo medido, si es imperceptible se procederá a facturar por el promedio.

Para efectos de remediar la fuga, el usuario tiene dos meses de plazo a partir de la revisión que haga la empresa.

Respecto a la determinación de la fuga, el Contrato de Servicios Públicos, define:

“Artículo 146. 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....

Habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los

Formato: M4FD0605F02-02

últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, procede a confirmar la información suministrada en la comunicación **S-2015-033589 del 10 de febrero de 2015**, teniendo en cuenta que el consumo liquidado en la Factura No. **2803480017** correspondiente al periodo de consumo del **09 de noviembre de 2014 al 07 de enero de 2015** es confirmado.

Adicionalmente, no se evidencia en el sistema de información comercial que en último año el usuario haya solicitado revisiones internas anteriores a las mencionadas en la presente comunicación, ni en los anteriores periodos de facturación se han presentado desviaciones significativas de consumo por lo cual la prestadora no se encontraba obligada a efectuar revisiones previas a facturación.

PRUEBAS APORTADAS AL EXPEDIENTE

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá en cumplimiento de lo establecido en el código de procedimiento civil, el cual establece que toda decisión debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas a la investigación, para el recurso en trámite anexa las siguientes pruebas, las cuales son pertinentes y útiles para resolver el presente caso.

- S-2015-033589 del 10 de febrero de 2015
- Petición verbal 15519438 del 30 de enero de 2015 (llamada 116)
- E-2014-014556 del 20 de febrero de 2015
- Factura No. 2803480017 del 09 de noviembre de 2014 al 07 de enero de 2015
- Volante No. 4572409 del 14 de enero de 2015
- Acta de visita No. 8029043054 del 28/01/2015
- Acta de visita No. 8029198086 del 02/02/2015
- Acta de visita No. 8029200014 del 05/02/2015
- Histórico de consumos

Por lo anterior tomando en cuenta que *la Empresa ha obrado conforme a la normatividad vigente y atendió en debida forma la reclamación presentada y de acuerdo con la Ley 142/94, la Ley 689/2001, el Decreto 302/2000, la Resolución 151/2001 y el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado, la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADOY ASEO DE BOGOTÀ-ESP.*

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión **S-2015-033589 del 10 de febrero de 2015**, bajo la cual se dio respuesta al derecho de petición verbal **No. 15519438 del 30 de enero de 2015**, de conformidad con las anotaciones señaladas, en el sentido de confirmar el consumo de **32m³** liquidado en la factura No. **2803480017** correspondiente al periodo de consumo del **09 de noviembre de 2014 al 07 de enero de 2015**, por lo que no hay lugar a modificaciones o abonos a la cuenta, de conformidad con los Artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 e informar al usuario que no se procede a dejar deuda en estudio.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER el recurso Subsidiario de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y remitir el expediente respectivo.

Formato: M4FD0605F02-02

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución al señor **ROSALBA AMADOR VDA DE MATEUS**, enviando la correspondiente citación a la **TV 58 # 68 H SUR 59**, en Bogotá, teléfono: **7164523**, conforme a lo establecido en la legislación vigente, haciéndole entrega de una copia de la misma.

Por ultimo señor usuario le solicitamos "No proponga ni acepte propuestas deshonestas, no se deje engañar, puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art 404-407). Recuerde que la EAB ESP no recauda dinero en efectivo. Denuncie estas prácticas en la línea telefónica 116 "Acualínea", donde con gusto lo atenderemos.

Visite nuestra página www.acueducto.com.co, pestaña "Servicios" y revise las "Recomendaciones para hacer uso adecuado del agua" y compártalas con su familia.

Cordialmente,



Silvia Campo Velandia
Profesional Especializada División Atención al Cliente

Elaboró: Andrea Rojas

Formato: M4FD0605F02-02