

ZONA 2
S-2016-193499
Bogotá, D.C. 22 de Agosto de 2016

Señor
GERMAN TORRES GAMEZ
CARRERA 19 B 84-31 OFICINA 101
Teléfono: 3102295050
La ciudad

Oficio: E-2016-078979 del 09 de Agosto de 2016
Cuenta contrato: 10453495
Inmueble: KR 19B 84 31 AP 101, BOGOTÁ D.C.

Respetado Señor Torres:

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 en respuesta a su petición radicada el día **09 de Agosto de 2016**, mediante la cual presenta inconformismo con el consumo y valor liquidado en la última factura, le comunicamos lo siguiente:

Se logró establecer que, para el período comprendido entre el **08 de Enero de 2016 a 07 de Marzo de 2016**, se detectó una desviación significativa del consumo con lectura 378m³, razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 413 de 2006 y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la Empresa realizó revisión previa a la expedición de la factura.

Fue así como, se generó el Aviso No. 8032485939 con el cual se visitó el predio el día 31 de Marzo de 2016, encontrando lo siguiente:

- Lectura 378m³
- Medidor No. 10084964
- Predio solo
- Se verifica lectura
- Medidor no registra en visita

En la revisión se verifico la lectura del medidor, pero no fue posible efectuar revisión a las instalaciones internas.

Cabe mencionar que de la revisión anterior se informó previamente al usuario con aviso No. 6441779 del 14 de Marzo de 2016

Formato: M4FD0605F02-02

EAB - ESP

Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Así las cosas, al no poderse efectuar revisión a las instalaciones internas para verificar la causa del incremento en el consumo, la Empresa expidió la factura No. **4241175019**, del período comprendido entre el 08 de Enero de 2016 a 07 de Marzo de 2016, con un consumo promedio de 3m³, con lectura actual 351m³ y lectura anterior 348m³, por valor de \$113.170.

PERÍODO	LECTURA FACTURADA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA REAL ACTUAL	CONSUMO PROMEDIO FACTURADO	CONSUMO REAL A COBRAR
08.01.2016 07.03.2016	351M ³	348M ³	378M ³	3M ³	30M ³

De lo anterior se deduce que el consumo total a cobrar por la diferencia real de lecturas entre la lectura real actual (**378m³**) y lectura real anterior (**348m³**), es de **30m³**. Los **27m³** que no se cobraron inmediatamente, quedaron en estudio hasta tanto la Empresa realizara las respectivas investigaciones pertinentes para la desviación significativa encontrada, por lo tanto se facturó un consumo estimado de **3m³**.

También se logró establecer que, para el período comprendido entre el **08 de Marzo de 2016 a 05 de Mayo de 2016**, se detectó una desviación significativa del consumo con lectura 385m³, razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 413 de 2006 y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la Empresa realizó la revisión previa a la expedición de la factura.

Fue así como, se generó el Aviso No. 8032998554 con el cual se visitó el predio el día 25 de Mayo de 2016, encontrando lo siguiente:

- Lectura 385m³
- Medidor No. 10084964
- Predio se observa desocupado
- Se verifica lectura
- Medidor no registra en visita

En la revisión se verifico la lectura del medidor, pero no fue posible efectuar revisión a las instalaciones internas.

Cabe mencionar que de la revisión anterior se informó previamente al usuario con aviso No. 6636339 del 17 de Mayo de 2016

De acuerdo a lo anterior, la Empresa expidió la factura No. **2903168116**, del período comprendido entre el 08 de Marzo de 2016 a 05 de Mayo de 2016, con un consumo promedio de 3m³ con lectura actual 354m³ y lectura anterior 351m³, por valor de \$34.840.

Formato: M4FD0605F02-02

PERÍODO	LECTURA FACTURADA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA REAL ANTERIOR	LECTURA REAL ACTUAL	CONSUMO PROMEDIO FACTURADO	CONSUMO REAL A COBRAR
08.03.2016 05.05.2016	354M ³	351M ³	378M ³	385M ³	3M ³	7M ³

De lo anterior se deduce que el consumo total a cobrar por la diferencia real de lecturas entre la lectura real actual (**385m³**) y lectura real anterior (**378m³**), es de **7m³**. Los **4m³** que no se cobraron inmediatamente, quedaron en estudio hasta tanto la Empresa realizara las respectivas investigaciones pertinentes para la desviación significativa. Por lo tanto, se facturó un consumo estimado de **3m³**.

De igual manera, antes de la expedición de la nueva factura la Empresa efectuó revisión al predio el día 01 de Agosto de 2016, con aviso No. 8033509050, en la que se pudo verificar lo siguiente:

- Lectura 393m³
- Medidor No. 10084964
- Puntos hidráulicos 7
- Revisión interna sin fugas
- Medidor registra solo al exigirle con prueba de llaves
- Usuario afirma predio permanece desocupado
- Clase de uso residencial
- Unidades habitacionales 1
- Habita 1 persona
- Usuario que atendió firma

De acuerdo al resultado de la revisión se verifico la lectura del medidor y su correcto funcionamiento, así como la no existencia de fugas al interior del predio.

Teniendo en cuenta el resultado de las revisiones efectuadas en el inmueble de la referencia, en donde se verificó la lectura del medidor y su correcto funcionamiento, la Empresa, realizó el cobro de los metros dejados de facturar para las vigencias comprendidas entre el **08 de Enero de 2016 a 07 de Marzo de 2016** y **08 de Marzo de 2016 a 05 de Mayo de 2016**, realizando una desacumulacion de consumos, asi:

- 08.01.2016 a 07.03.2016 consumo 30m³ de los cuales ya se había facturado 3m³, dando un consumo a cargar de 27m³, con lectura 378m³.

Formato: M4FD0605F02-02

EAB - ESP

Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

- 08.03.2016 a 05.05.2016 consumo 7m³ de los cuales ya se había facturado 3m³, dando un consumo a cargar de 4m³, con lectura 385m³.
- 06.05.2016 a 05.07.2016 consumo a facturar de 8m³, con lectura 393m³.

Por lo que, se expidió la factura No. **29988931019**, del período de consumo comprendido entre el día 06 de Mayo de 2016 a 05 de Julio de 2016, en la cual se cobran los metros dejados en estudio de los periodos 08.01.2016 a 07.03.2016 y 08.03.2016 a 05.05.2016, es decir 31m³, así como el consumo del periodo actual, por valor de \$311.970, por Acueducto, Alcantarillado y Aseo, correspondiente a los siguientes conceptos:

- **\$113.300** por concepto de cargos fijos de Acueducto y Alcantarillado del periodo 06.05.2016 a 05.07.2016
- **\$210.790** por concepto de deuda anterior
- **-\$51.810** por concepto de pago efectuado el 19.08.2016
- **\$39.690** por concepto de la prestación del servicio de Aseo

Consumo facturado:

PERÍODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO	CONSUMO CARGADO
06.05.2016 05.07.2016	393M ³	385M ³	8M ³	31M ³

Por lo tanto, los 31 metros dejados en estudio de los periodos 08.01.2016 a 07.03.2016 y 08.03.2016 a 05.05.2016, que se reflejan en el periodo 06.05.2016 a 05.07.2016, se liquidaron por un valor de \$210.790, bajo el concepto de deuda anterior.

Para este caso es pertinente precisar que la Empresa actuó conforme a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 que establece: “...**DE LOS COBROS INOPORTUNOS.** Al cabo de cinco meses de haber **entregado** las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario...”

Así pues, se analizó la facturación encontrando que el consumo se facturo por diferencia real de lecturas registradas por el medidor (es decir la diferencia matemática entre la lectura anterior y la lectura actual), tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142/94.

Adicionalmente, la Empresa programo y efectuó revisión al predio el día 12 y 16 de Agosto de 2016, con aviso No. 8033737736, en la que se pudo verificar lo siguiente:

- Lectura 403m³
- Medidor No. 10084964
- Predio solo en el momento de la visita

Formato: M4FD0605F02-02

- Medidor no registra
- Guarda de seguridad manifiesta que el predio permanece solo usuario viajando

Así las cosas, se informa que no fue posible realizar la revisión en las instalaciones hidráulicas del inmueble, toda vez que no se encontró una persona encargada de atender al inspector. Por lo anterior es necesario que nos informe la **fecha y hora** en la cual se podrá llevar a cabo la revisión al predio de la referencia, para lo cual deberá volver a presentar una nueva solicitud.

Conforme a lo anterior, se confirman los valores cobrados para las vigencias del **08 de Enero de 2016 a 07 de Marzo de 2016, 08 de Marzo de 2016 a 05 de Mayo de 2016 y 06 de Mayo de 2016 a 05 de Julio de 2016**, en consideración a que fueron facturadas acorde a las diferencias reales de lecturas registradas por el medidor instalado en el predio, aclarando que no es viable el cobro por promedio, puesto que el predio cuenta con un instrumento de medición del consumo, el cual debe ser la base del precio a cobrar.

De esta forma, se encuentra totalmente probado que el consumo fue efectivamente realizado en el predio como consecuencia de las actividades desarrolladas dentro del periodo de facturación, pues no se puede desestimar las pruebas realizadas por la prestadora, las cuales resultan determinantes, toda vez que si el aparato de medida se encontraba en buen estado en el momento en que se presentó el incremento en el consumo, no queda más que concluir que el mismo se originó dentro del inmueble, y no procede reliquidación alguna, ya que no existieron errores, es decir que el consumo liquidado es el real.

Se debe aclarar a la usuario que la Empresa factura el consumo de acuerdo a la diferencia real de lecturas registradas por el medidor de un periodo a otro, por lo cual no es procedente la anulación de la factura objeto de la reclamación.

De esta forma, se le informa al peticionario deberá acercarse a solicitar la factura provisional por los valores que no son objeto de reclamó a cualquier Cade o Supercade más cercano, en donde se expedirá el recibo correspondiente.

Por lo anteriormente expuesto la Empresa DECIDE:

1. **Confirmar** el consumo de 3m³, liquidado por promedio en la factura No. **4241175019**, del período comprendido entre el 08 de Enero de 2016 a 07 de Marzo de 2016, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
2. **Confirmar** el consumo de 3m³, liquidado por promedio en la factura No. **2903168116**, del período comprendido entre el 08 de Marzo de 2016 a 05 de Mayo de 2016, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
3. **Confirmar** el cobro de **\$210.790**, correspondiente a 31m³ de los periodos de **08 de Enero de 2016 a 07 de Marzo de 2016, 08 de Marzo de 2016 a 05 de Mayo de 2016**, que fueron facturados en el periodo de **06 de Mayo de 2016 a 05 de Julio de 2016**, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

Formato: M4FD0605F02-02

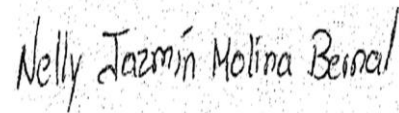
4. **Confirmar** el consumo de 8m3, para la factura No. **29988931019**, del período de consumo comprendido entre el día 06 de Mayo de 2016 a 05 de Julio de 2016, de acuerdo a lo expuesto anteriormente.
5. **Notificar** el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto citación al señor **GERMAN TORRES GAMEZ**, a la **CARRERA 19 B 84-31 OFICINA 101**, teléfono 3102295050.
6. **Advertir** al peticionario que contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994.
7. **Aclarar** al peticionario que para recurrir se debe demostrar el pago de las sumas que no son objeto de recurso, de acuerdo a lo previsto en el artículo 155 de la ley 142/94.

No proponga ni acepte propuestas deshonestas, no se deje engañar, puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art. 404-407). Recuerde que la EAAB-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 compartirlas con su familia."

Agradecemos su atención cuenta con nosotros.

Cordialmente;



NELLY JAZMÍN MOLINA

BERNAL

Cliente

Profesional División Atención al

Formato: M4FD0605F02-02

EAB - ESP

Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS