600-17-17-01

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
Nit. 900.045.408-1

Barrancabermeja 05 de Septiembre de 2019
Oficina de Atención al Usuario - Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

ACTO FIJACION DE AVISO

POR EL CUAL SE SURTE LA NOTIFICACION DE UNA DECISION P.Q.R. PRESENTADA POR UN USUARIO DEL SERVICIO

Dando cumplimiento al art. 69 inciso 2 de la ley 1437 de 2011, y por no haber sido posible la notificación de manera personal así como la notificación subsidiaria, al haberse efectuado devolución del aviso junto con el acto administrativo que se pretendía notificar, se procede entonces a fijar aviso con copia íntegra de la Decisión empresarial **Nº 2019002421** de fecha 23 de Agosto de dos mil diecinueve (2019), en un lugar de acceso al público en la Oficina de atención al Usuario de la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., por el termino de 5 días hábiles. En consecuencia, se notifica a la siguiente persona:

- **RICARDO MEJIA RUIZ**
- **USUARIO ID 033386**

Fecha y hora de Fijación: 05 de Septiembre de 2019 a las 7:00 a.m.

Fecha y hora de Desfijación o Retiro: 11 de Septiembre de 2019 a las 5:00 p.m.

De igual manera se advierte que la presente notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente al retiro o desfijación de este aviso.

Cordialmente,

JORGE MARIO HURTADO GARCÍA
Profesional III Soporte a Clientes
Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. Subgerencia Comercial

600-17-17-01

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
Nit. 900.045.408-1

Radicado: 2019002421
Fecha: 2019/08/23 7:24 AM
RICARDO MEJIA RUIZ
Tpo: RECLAMOS

Barrancabermeja 23 de Agosto de 2019

RICARDO MEJIA RUIZ
Usuario, propietario, arrendatario y/o poseedor
Carrera 59 # 30-46 Apto 101

ASUNTO: Respuesta al Radicado **2019006047** del 01 de Agosto de 2019, – Reclamación – Cobros por Promedio – CODIGO-**033386** RUTA: **47-0317-1700-0103-0**

Respetado(a) Señor(a), reciba un cordial saludo.

La empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., actuando con fundamento en las disposiciones previstas en el artículo 23 de nuestra Constitución Nacional, así como en la ley 1755 de 2015 Titulo II Capítulos I Y II, y en la ley 142 de 1994, Capítulo VI artículos 152 al 159, Resolución CRA 151/2001 y decreto 302/2002, procede dentro del término legal a dar respuesta.

El suscrito Profesional III Soporte Clientes de la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., en atención a su escrito radicado en nuestras oficinas de Atención al Usuario el día 06 de Agosto de 2019, procede a dar respuesta en los siguientes términos.

Como primera medida es necesario señalar que lo según lo establecido por la ley 142 de 1994 en su artículo 154, inciso tercero, no proceden reclamaciones contra **facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.**

Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo.

Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Es pues, un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

En este sentido, el estudio de la presente la reclamación solo será efectuado sobre los últimos 5 periodos de facturación, ya que los demás se encuentran dentro del término de caducidad y en consecuencia no admiten ningún tipo de reclamo.

Ahora, señala el **Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999**. 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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos 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 últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, **sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior.**

Ahora revisado el histórico de lecturas y consumos del usuario tal y como se evidencia en el gráfico de la parte inferior , el cual es tomado de nuestra base de datos del sistema de información comercial (Sic –Neptuno), claramente se observa que el usuario, no permite el ingreso para una adecuada toma de lecturas y además su equipo de medición presenta anomalías, estas dos situaciones son reportadas como causal no lectura CNL 50 Reloj Suelto, y CNL 02 Obstáculo, ***situaciones que son consideradas*** como ***omisiones de parte del usuario para la adecuada toma de lecturas*** , lo cual como se señaló previamente "La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, **sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior."**

PERIODO	LECT.ANT.	LEC.ACTUAL	LECT.TOM.	CONSUMOLIQUI.	FECHA	CAUSALNLC	OBSERVACION TOMADA
072019	1000	1000	0	24	25/07/2019	01	reja con candado
062019	1000	1000	0	23	26/06/2019	50	reloj suelto
052019	1000	1000	0	22	24/05/2019	01	Reja con Candado
042019	1000	1000	0	22	25/04/2019	01	reja con candado
032019	1000	1000	0	50	27/03/2019	50	medidor sin reloj
022019	1000	1000	0	16	23/02/2019	01	rcc
012019	1000	1000	0	16	24/01/2019	01	Reja con candado
122018	1000	1000	0	16	17/12/2018	01	rcc
112018	1000	1000	0	16	23/11/2018	01	Reja con candado
102018	1000	1000	0	20	24/10/2018	50	sin reloj
092018	1000	1000	0	17	22/09/2018	01	rcc y ausente
082018	1000	1000	0	16	21/08/2018	01	rcc y ausente
072018	1000	1000	0	16	23/07/2018	01	rcc y ausente
062018	1000	1000	0	16	21/06/2018	01	rcc y ausente
052018	1000	1000	0	16	22/05/2018	01	rcc y
042018	1000	1000	0	20	23/04/2018	50	medidor sin reloj
032018	869	1000	1000	20	22/03/2018	50	
022018	869	869	0	13	22/02/2018	01	ausente rcc nadie abre la puerta
012018	869	869	0	14	23/01/2018	01	ausente rcc nadie abre la puerta

En este sentido la empresa no ha aplicado ni la suspensión, ni terminación del contrato, y ha procedido a determinar el consumo del usuario tal y como lo establece el artículo 146, por lo tanto no son válidas las solicitudes presentadas por el peticionario, pues la dificultad para el acceso a la toma de lecturas está en cabeza del usuario, y es una omisión suya y no de la empresa, en este orden de ideas no se encuentran méritos para acceder a las pretensiones del usuario, hasta tano no cesen las mismas, de igual forma se exhorta a que proceda a su costa con la **instalación de un nuevo equipo de medición** tipo velocidad de chorro único **R160** con transmisión mecánica para acueducto, con certificado de calibración aprobado por la **ONAC**, en cual podrá adquirir en cualquier ferretería de su confianza y proceder a la instalación del medidor.

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
Nit. 900.045.408-1

Una vez instalado debe aportar en la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Calle 49 # 17- 68 del Barrio Colombia, la respectiva factura del medidor y el código de usuario el cual se encuentra en la factura del servicio, una vez instalado dicho medidor la empresa podrá aforar los últimos 5 periodos de facturación.

En merito de lo expuesto el Profesional III Soporte Clientes, de la subgerencia comercial de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A.E.S.P., adopta la siguiente:

DECISION

PRIMERO : NO ACCEDER, a las pretensiones del usuario **ID 033386**, conforme lo establecido en la parte motiva del presente acto.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente decisión al interesado, en la direccion **Carrera 59 # 30-46 Apto 101**

TERCERO: Es importante poner en su conocimiento que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, de los que podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión. Sea del caso, indicar que el recurso de apelación interpuesto en forma subsidiaria, deberá estar contenido en el mismo escrito del recurso de reposición.

Sin embargo, se advierte que para interponer los recursos, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

Espero en estos términos haber dado respuesta a su solicitud, quedando siempre atento para atenderle en lo que estime necesario.

Cordialmente,

JORGE MARIO HURTADO GARCÍA
Profesional III Soporte a Clientes
Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. Subgerencia Comercial