



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20174101085021

Fecha: 03/08/2017

GD-F-007 V.10

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor:
CARLOS ALBERTO SALAZAR
Calle 127 No. 18 – 054. Apto 201
Bogotá D.C.

Asunto: Radicado SSPD 20178100121922 del 10 de mayo de 2017. Alerta ciudadana.
Radicado SSPD 20174100557861 del 23 de mayo de 2017. Requerimiento EAB
Radicado SSPD 20174100557871 del 23 de mayo 2017. Traslado a Contraloría.
Radicado SSPD 20174100581401 del 23 de mayo 2017. Traslado a Procuraduría.
Radicado SSPD 20175290488792 del 27 de junio de 2017. Respuesta E.A.B ESP.

A través del oficio SSPD 20178100121922 del 10 de mayo de 2017, se recibió alerta ciudadana presentada por Usted, en calidad de ciudadano anónimo, relacionada con la presunta ausencia de medición por parte de la EAB ESP, a un alto número de suscriptores, denuncia que formula en los siguientes hechos:

1. La EAAB desde hace más de un año no tiene aparatos de medida que suplan la demanda actual de cambios de contadores por dañados, por ser hurtados, por predios nuevos, urbanizaciones construidas.... Se estima que alrededor de 25.000 órdenes de ejecución están pendientes para cambio de contador.
2. Como no hay aparatos de medida para remplazar los dañados, la EAAB estima los consumos de facturación por más de dos vigencias, en contravía del artículo 146 de la ley 142 de 1994.
3. El promediar los consumos por no haber medidores y no tener un procedimiento claro para que nosotros los usuarios lo adquiriéramos, debería ser una causal de responsabilidad por omisión de la EAAB y por lo tanto debería de perder el derecho a recibir el precio del servicio (...)

Ahora, al promediar el consumo, puede pasar que a diferencia del punto tres, la Empresa este dejando de cobrar el servicio de Acueducto y Alcantarillado; incentivando el despilfarro de agua para aquellos predios como industrias, restaurantes, centros comerciales, bares, lavaderos, hoteles, casas de familia... que al llegarle un consumo fijo no se preocupan por despilfarro, y esto si afecta el patrimonio de la EAAB.



En tal sentido formula varias peticiones, entre otras; la devolución de los dineros a los usuarios a quienes se les ha cobrado por promedio en más de un periodo, así como surtir traslado a la Contraloría Distrital, a la Procuraduría, Veeduría y Personería Distrital "para que investiguen si hay una falta disciplinaria, penal, y afectación al patrimonio de la EAAB".

Al respecto, valga traer a colación el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone:

"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.*

Quando, 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. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario".

Así mismo, de conformidad con la presente alerta ciudadana se verificó la información con que cuenta esta Entidad de vigilancia y control en el formato; Facturación Acueducto reportado al SUI, en el cual se encontró que han facturado consumos por más de un periodo a alrededor de 106.000 usuarios.

En este orden de cosas, considerando que se trata de una denuncia anónima nos limitamos a informarle las actuaciones administrativas que se han adelantado y las conclusiones por parte de esta Coordinación a la presente alerta ciudadana.

Al respecto, nos permitimos manifestarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, esta entidad a través de oficio SSPD 20174100557861 del 23 de mayo de 2017, procedió a requerir a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos denunciados y para que aportara el material probatorio que pretenda hacer valer para sustentar los argumentos de su respuesta.

Resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática objeto de análisis, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

En este contexto, adicionalmente en consonancia con su petición, nos permitimos informarle que se procedió a surtir traslado por competencia en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 a la Contraloría de Bogotá D.C., mediante oficio SSPD 20174100557871 del 23 de mayo 2017 y a la Procuraduría a través de comunicación

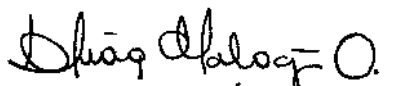
Por su parte, la empresa prestadora mediante comunicación con radicado SSPD 20178100177072 del 27 de junio de 2017, a través del Gerente Corporativo de Servicio al Cliente emitió respuesta al requerimiento formulado por la Superservicios.

Sobre el particular, habiendo analizado la respuesta ofrecida se van a determinar las acciones de control hacia la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA ESP, producto de la presente denuncia.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la solicitud con radicado SSPD 20178100121922 del 10 de mayo de 2017.

Finalmente se reitera que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en el distrito capital de Bogotá, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO.

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata.

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

Proyectó: Jairo Claro Sabbagh – Contratista Grupo de Reacción Inmediata
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata
Expediente Virtual: 2017420351600001E