



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184100354901

Fecha: 20/03/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor:
GREGORIO GARRIDO ÁLVAREZ.
Calle 137A # 103 F - 16, Suba Costa Azul.
Bogotá D.C.

Asunto: Radicado SSPD 20185290048272 del 22 de enero de 2018. Traslado D.P.
Radicado SSPD 20184100059501 del 31 de enero de 2018. Requerimiento EAB.
Radicado SSPD 20184100059571 del 31 de enero de 2018. Comunicación usuario.
Radicado SSPD 20185290151172 del 22 de febrero de 2018. Respuesta EAB.

Respetado Señor Garrido:

A través del oficio registrado con el radicado 20185290048272 del 22 de enero de 2018, se recibió el traslado efectuado por la Defensoría del Pueblo, referente a la queja presentada por Usted, en contra de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ – EAB ESP, relacionado con el presunto retiro del medidor del inmueble ubicado en la calle 137A # 103 F - 16, Suba Costa Azul de Bogotá, entre otras cosas indicó:

"Por medio de la presente solicito se haga una investigación exhaustiva, pertinente de los servicios públicos de Agua, Alcantarillado y Aseo, recibidos en la fecha diciembre 21 de 2017, prestados por la Empresa de ACUEDUCTO de Bogotá, por la aplicación impropia del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y artículo 12 Resolución C.R.A. 413/06, contra el suscrito pequeño propietario de una vivienda humilde del barrio Suba Costa Azul de Bogotá, calle 137A No.103F- 16, funcionarios que a través de aviso me amenazan con el cobro de lo no consumido, en realizar inspección judicial al inmueble sin orden judicial, conclusión, retirar el CONTADOR del inmueble sin justa causa, y como si fuera poco recoger información personal y familiar de mi intimidad que el Estado debe respetar y hacer respetar, según el artículo 15 de la Constitución Nacional. Estimo que con el proceder de los funcionarios del acueducto, se me causa un perjuicio irremediable toda vez que con ello se afectara o violara entre otros mis derechos fundamentales, a la intimidad personal y familiar, la llegada de estos recibos se convierte en un suplicio." (...)

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 20184100059501 del 31 de enero de 2018, 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 efecto, la empresa prestadora mediante comunicación con radicado SSPD 20185290151172 del 22 de febrero de 2018, a través de la División de Atención al Cliente, emitió respuesta al requerimiento formulado por la Superservicios, informando lo siguiente:

"Al respecto, le informamos que una vez consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se estableció a la fecha no hay orden de cambio del medidor para la cuenta contrato No. 10609280, asignada al predio ubicado en la CL 137A 103F 16.

Ahora bien, en el momento en el cual la Empresa detecte alguna anomalía en el medidor, se generara la orden de cambio cumplimiento con la normatividad vigente que rige la materia con el fin de garantizarle el debido proceso al usuario".

Más adelante indican que Usted NO acudió a la empresa a radicar reclamación alguna, aspecto que manifiestan así:

"Le informamos que consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se estableció que a la fecha no hay reclamaciones radicadas ante la Empresa para la cuenta contrato No. 10609280, asignada al predio ubicado en la CL 137A 103F 16, motivo por el cual, la Empresa no tenía conocimiento de inconformidad alguna por parte del peticionario".

Por último, en lo relativo a la copia de la respuesta otorgada a Usted, la EAB ESP, arguyó:

"La Empresa con el ánimo de atender la petición de la usuaria se procedió a darle trámite mediante comunicación No. S-2018-051434 del 19 de febrero de 2018, de la cual procedemos a adjuntar copia".

De acuerdo a lo anterior, hay varios aspectos que merecen resaltarse, en primer lugar, si Usted se sentía inconforme con los valores facturados, habida cuenta que considera existe una desviación significativa, debió acudir a los recursos de ley contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, que prevé:

Artículo 154. De los recursos. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia". (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Por su parte, en lo que atañe a "la aplicación impropia del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y artículo 12 Resolución C.R.A. 413/06", nos permitimos transcribir las dos normas aludidas a efecto de realizar el análisis correspondiente:

"Artículo 149. 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".

"Artículo 12. Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

***De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 4º del siguiente artículo.* (Negrilla y subrayado fuera de texto).**

En este contexto, en lo relativo al artículo 149 del régimen de servicios públicos, se evidencia que la empresa adelanta las investigaciones respectivas por presunta desviación significativa sin incumplir lo ordenado por la norma, lo cual se soporta con el acta de inspección externa y revisión interna aportada, así mismo en lo concerniente al presunto incumplimiento al artículo 12 de la Resolución 413 de 2016, está claro que en el aviso de visita con fecha 24/10/2017 se le informó lo pertinente y según se desprende de su proceder Usted decidió NO hacer uso del asesor de su derecho a contar con la participación y asesoría de un técnico particular, escenario que se encuentra previsto en la norma transcrita y fue subrayado en líneas anteriores.

Ahora bien, entrando en materia valga resaltar que a la fecha NO se ha producido ningún cambio de medidor, reiterándole que el retiro del medidor no requiere de orden judicial de conformidad con el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, que prevé:

"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". (subrayado y negrilla fuera de texto).

No obstante lo antes expuesto, se concluye que sus afirmaciones no corresponden a la realidad y que en caso de contar con las pruebas que sustenten lo afirmado por Usted sean aportadas a esta Entidad. En tal sentido es menester llamar su atención en el entendido que no resulta admisible radicar en las Entidades públicas quejas temerarias o contrarias a la verdad.

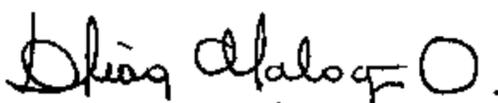
Por último se le advierte que en el presente asunto debió Usted acudir en primera instancia ante la empresa y solo en caso de persistir su inconformidad una vez se halla surtido la actuación internamente en la EAB ESP acudir a esta Entidad de vigilancia y control, lo cual brilla por su ausencia en el presente asunto, sumando a ello que no son de recibo las quejas temerarias y/o infundadas.

Así las cosas, esta coordinación atendiendo al principio de buena fe y de confianza legítima que le asiste al prestador del servicio y de conformidad con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, concluye que la respuesta ofrecida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P., resulta satisfactoria, por los motivos antes expuestos y toda vez que atendió los cuestionamientos formulados en su petición y a su vez los requerimientos realizados por esta entidad de vigilancia y control.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada la solicitud con radicado SSPD 20185290048272 del 22 de enero de 2018.

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: 2018420351600003E