EMPAS

00008381

OF-SCT-SC-8459 18 NOV 2020

Bucaramanga, noviembre 17 de 2020.

Señor (a)
EUGENIO MENESES AYALA
Calle 5 # 17-31 Tel. 0 - 3162355707
Barrio Limoncito
Floridablanca

REF: Petición Telefónica con radicado atención 200006190 del 12 de Noviembre de 2020.

Con el ánimo de brindarle un mejor servicio y en atención al radicado del asunto, en donde solicita:

PETICIÓN: Solicitud de revisión y reembolso.

Al respecto se le informa lo siguiente:

Personal técnico de la empresa EMPAS S.A, adscrito a la subgerencia de comercial y tarifaria del área de comercial, nos permitimos informarle que el costo del alcantarillado es directamente proporcional al consumo del agua tratada o agua limpia, lo que quiere decir que si el usuario consume 10 metros cúbicos de agua limpia al mes, estos mismos 10 metros cúbicos son los que vierte a la red de alcantarillado como aguas servidas, y de acuerdo a la metodología tarifaria fijada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico (CRA), es el valor que se cobra en cada período facturado.

Los valores que están autorizados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA involucran un cargo fijo y un cargo por consumo que está clasificado así:

a) Consumo Básico, el cual involucra los primeros 16 metros cúbicos;

b) Consumo Complementario, que hace alusión a los consumos mayores de 16 metros cúbicos y menores de 32 y

c) Consumo Suntuario, para cuando los consumos son mayores a 33 metros cúbicos.

Una vez revisado el sistema de facturación para el código 118983 estrato 3, se evidencia en la factura de septiembre de 2020 un consumo de 3 metros cúbicos, donde se le facturaron los siguientes conceptos:

Cargo fijo alcantarillado = $5.768 Consumo de alcantarillado 3 metros cúbicos a $1.726 = $5.177 Financiación alcantarillado=$1.185 Por ser estrato 3 se le aplica un subsidio del -5% sobre el valor del consumo de alcantarillado=$-259 Subsidio del -5% sobre el valor del cargo fijo=$-288 Total facturación del mes por concepto de alcantarillado =$11.583,oo. El servicio domiciliario de alcantarillado es cobrado por medio del convenio de facturación conjunta con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

Se evidencia una disminución en el servicio de 6 metros cúbicos en el último mes, si no está de acuerdo con los metros cúbicos reportados por el amb, se le sugiere solicitar una revisión ante el amb, con el fin de que verifiquen la lectura y realicen los respectivos ajustes según sea el caso. En cuanto a que la vivienda está cerrada, le informo que la Resolución CRA 151 de 2001, en su artículo 1.2.1.1. Define el cargo fijo como el valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. Lo que quiere decir que se esté o no haciendo uso del servicio, este valor debe ser cancelado.

Por lo anterior, debería solicitar una suspensión por un término de seis meses al Acueducto Metropolitano de Bucaramanda, de ésta manera no se le generaría cobro de ningún servicio; de lo contrario mensualmente se le seguirá facturando el cargo fijo que tiene una tarifa de $5.768.

No es posible realizar reajuste ni reembolso de los valores cobrados, la liquidación de la factura está acorde a los metros cúbicos reportados por el amb.

Bajo las anteriores consideraciones, le indicamos que la petición por usted formulada ha sido

Esperamos haber atendido de manera adecuada su PQR no sin antes reiterarle nuestro compromiso de dar solución oportuna a sus requerimientos.

Por lo expuesto la empresa **DECIDE:**

PRIMERO: NO ACCEDE, a su petición de acuerdo a lo expresado con anterioridad..

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente decisión de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

Contra el presente acto procede el recurso de reposición ante EMPAS SA y el de apelación en subsidio del de reposición, en un mismo escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el art. 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos deben interponerse en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días siguientes al conocimiento de la decisión, **excepto cuando se trate de actos de carácter general, de trámite, preparatorios o de ejecución y de aquellas decisiones que no hagan parte de la prestación del servicio de alcantarillado o la ejecución del contrato de condiciones uniformes.**

Cordialmente,

RAMÓN ANDRÉS RAMÍREZ URIBE
Subgerente Comercial Y Tarifario

Elaboró Concepto Técnico: MIRIAN YESMITH PACHON MONCADA - Profesional 3
Aprobó Concepto técnico: SANDRA PATRICIA QUIROS MARIN - Asesor Grado 1
Elaboró: YENISEY ANDREA CABALLERO CHIQUILLO - Profesional 3
Revisó: AZMARA CECILIA CELY VILLAMIZAR - Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

CSC- PQR. 2020003067 (Atención 200006190)