

ACTA 118 FOLIO 1
SALON CENTRAL DE SESIONES “LUIS CARLOS GALAN
SARMIENTO”

ACTA No. 118 CORRESPONDIENTE A LAS SESIONES
ORDINARIAS DE PLENARIA
16 DE JULIO DE 2012 HORA DE INICIO: 04:00 P.M.

PERIODO DE SESIONES ORDINARIAS 2012

MESA DIRECTIVA DEL CABILDO MUNICIPAL

URIEL ORTIZ RUIZ
Presidente

WILSON RAMIREZ GONZALEZ
Primer Vicepresidente

CRISTIAN ALBERTO ARGUELLO GOMEZ
Segundo Vicepresidente

NUBIA SUAREZ RANGEL
Secretaria General

CONCEJALES ELECTOS PERIODO 2012 - 2015 CON VOZ Y VOTO

CARMEN LUCIA AGREDO ACEVEDO
JHAN CARLOS ALVERNIA VERGEL
MARTHA ANTOLINEZ GARCIA
CHRISTIAN ALBERTO ARGUELLO GOMEZ
DIEGO FRANK ARIZA PEREZ
JAIME ANDRES BELTRAN MARTINEZ
CLEOMEDES BELLO VILLABONA
DIONICIO CARRERO CORREA
JHON JAIRO CLARO AREVALO
HENRY GAMBOA MEZA
NANCY ELVIRA LORA
CARLOS ARTURO MORENO HERNÁNDEZ
SONIA SMITH NAVAS VARGAS
CHRISTIAN NIÑO RUIZ
URIEL ORTIZ RUIZ
RAUL OVIEDO TORRA
SANDRA LUCIA PACHON MONCADA
WILSON RAMIREZ GONZALEZ
EDGAR SUAREZ GUTIERREZ

ACTA 118 FOLIO 2

El Señor Presidente: Siendo las 4 de la tarde favor hacer el primer llamado a lista.

La Señora Secretaria: Así se hará Señor Presidente, muy buenas tardes para todos, primer llamado a lista sesión ordinaria del lunes 16 de Julio de 2012.

HONORABLES CONCEJALES

CARMEN LUCIA AGREDO ACEVEDO	
JHAN CARLOS ALVERNIA VERGEL	PRESENTE
MARTHA ANTOLINEZ GARCIA	
CRISTIAN ALBERTO ARGUELLO GOMEZ	PRESENTE
DIEGO FRANK ARIZA PEREZ	PRESENTE
JAIME ANDRES BELTRAN MARTINEZ	PRESENTE
CLEOMEDES BELLO VILLABONA	PRESENTE
DIONICIO CARRERO CORREA	PRESENTE
JHON JAIRO CLARO AREVALO	PRESENTE
HENRY GAMBOA MEZA	
NANCY ELVIRA LORA	
CARLOS ARTURO MORENO HERNANDEZ	PRESENTE
SONIA SMITH NAVAS VARGAS	
CHRISTIAN NIÑO RUIZ	
URIEL ORTIZ RUIZ	PRESENTE
RAUL OVIEDO TORRA	
SANDRA LUCIA PACHON MONCADA	
WILSON RAMIREZ GONZALEZ	
EDGAR SUAREZ GUTIERREZ	

La Señora Secretaria: Señor Presidente me permito informarle han contestado a lista nueve (9) Honorables Concejales, no hay quorum decisorio.

El Señor Presidente: No habiendo quorum decisorio hacer el segundo llamado en 15 minutos.

La Señora Secretaria: Así se hará Señor Presidente.

La Señora Secretaria: Así se hará Señor Presidente.

ACTA 118 FOLIO 3

SEGUNDO LLAMADO A LISTA HONORABLES CONCEJALES

CARMEN LUCIA AGREDO ACEVEDO	PRESENTE
JHAN CARLOS ALVERNIA VERGEL	PRESENTE
MARTHA ANTOLINEZ GARCIA	PRESENTE
CRISTIAN ALBERTO ARGUELLO GOMEZ	PRESENTE
DIEGO FRANK ARIZA PEREZ	PRESENTE
JAIME ANDRES BELTRAN MARTINEZ	PRESENTE
CLEOMEDES BELLO VILLABONA	PRESENTE
DIONICIO CARRERO CORREA	PRESENTE
JHON JAIRO CLARO AREVALO	PRESENTE
HENRY GAMBOA MEZA	PRESENTE
NANCY ELVIRA LORA	PRESENTE
CARLOS ARTURO MORENO HERNANDEZ	PRESENTE
SONIA SMITH NAVAS VARGAS	
CHRISTIAN NIÑO RUIZ	
URIEL ORTIZ RUIZ	PRESENTE
RAUL OVIEDO TORRA	
SANDRA LUCIA PACHON MONCADA	
WILSON RAMIREZ GONZALEZ	PRESENTE
EDGAR SUAREZ GUTIERREZ	

La Señora Secretaria: Señor Presidente me permito informarle han contestado a lista catorce (14) Honorables Concejales, hay Quórum decisorio.

El Señor Presidente: Habiendo quorum decisorio abrimos la sesión, Secretaria favor leer el orden del día.

La Señora Secretaria: Así se hará Señor Presidente, me permito dar lectura al orden del día.

ORDEN DEL DIA

1. Llamado a lista y verificación del Quórum.
2. Consideración y aprobación del Orden del Día.

ACTA 118 FOLIO 4

3. Himno de la ciudad de Bucaramanga.
4. Designación de la comisión para la revisión del acta de la presente sesión plenaria.
5. Invitación a la Doctora Luz Nayibe Carrillo Santander, gerente de Gasoriente SA ESP, ingeniero Luis Arturo Ardila encargado de la seguridad técnica. Tema: respuesta a proposición N°35.
6. Lectura de comunicaciones.
7. Propositiones y asuntos varios.

Bucaramanga, lunes 16 de Julio de 2012 Hora (04:00 P.M)
Firma el presidente Uriel Ortiz Ruiz, el primer Vicepresidente Wilson Ramírez Gonzales, el segundo Vicepresidente Christian Alberto Arguello Gómez, la Secretaria General Nubia Suarez Rangel.

2. Consideración y Aprobación del Orden del Día.

El señor Presidente: En consideración el orden ¿lo aprueban los Honorables Concejales?

La Señora Secretaria: ha sido aprobado Señor Presidente el orden del día.

El Señor Presidente: Continuamos Secretaria.

La Señora Secretaria: Así se hará Señor Presidente. Continuamos con el tercer punto del orden del día, himno de la ciudad de Bucaramanga.

3. HIMNO DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

ACTA 118 FOLIO 5

El Señor Presidente: Continuamos Secretaria con el orden del día.

La señora secretaria: Así se hará Señor Presidente. Continuamos con cuarto punto del orden del día.

4. Designación de la comisión para la revisión del acta de la presente sesión plenaria.

El señor presidente: Se designa al Honorable Concejal Edgar Suarez para que revise el acta del día de hoy.

La señora secretaria: Así se hará Señor Presidente. Continuamos con el quinto punto del orden del día.

5. Invitación a la Doctora Luz Nayibe Carrillo Santander, gerente de Gasorienté SA ESP, ingeniero Luis Arturo Ardila encargado de la seguridad técnica. Tema: respuesta a la proposición N°35.

La Señora Secretaria: Señor Presidente me permito informarle la Doctora Luz Nayibe Carrillo Santander Gerente de Gasorienté envió tres representantes para dar respuesta al siguiente cuestionario. La Doctora Sandra Miller Argüello F. de servicio al cliente de Gasorienté el Doctor Alejandro Betancourt responsable del servicio al cliente del gas natural y la Doctora Johanna Peña de la parte de revisión técnica reglamentaria.

El Señor Presidente: Secretaria favor leer la proposición.

La Señora Secretaria: Si Señor Presidente, así se hará. Me permito dar lectura a la proposición que motivó esta citación. Esta proposición fue aprobada el día 26 junio 2012, fue presentada por la Bancada del Partido de la U. Integrada por los Honorables Concejales Cleomedes Bello Villabona, Jhan Carlos Alvernia Vergel y Christian Niño Ruiz dice así:

ACTA 118 FOLIO 6

INVITAR AL GERENTE DE LA EMPRESA GASORIENTE DRA. LUZ NAYIBE D CARRILLO GERENTE y al señor LUIS ARTURO ARDILA ING. ENCARGADO DE LA SEGURIDAD TÉCNICA, para que en sesión plenaria del Concejo Municipal se realice el control político, presente por escrito y se envié por parte de la Secretaria General de Concejo en forma de derecho de petición el cuestionario que a continuación se expresa:

1. La revisión técnica que se realiza a los propietarios y usuarios del servicio de gas natural cada cuanto se realiza.
2. Las empresas contratistas de GAS NATURAL, que son enviadas por GASORIENTE a visitar a todos los usuarios del servicio porque casi obligan al mismo a pagar una suma de \$6.000 en adelante de acuerdo al estrato y plan para adquirir un seguro y revisión técnica que no es obligatoria pero en las visitas obligan al usuario del servicio de gas para que la adquieran o de lo contrario le vendrían multas.
3. Los usuarios del servicio de gas natural, se quejaron por algunas inconsistencias, si al cortar el servicio por parte de la empresa GASORIENTE, se demora hasta más de 10 días por su reconexión. Por qué la demora?
4. Porque el servicio de reconexión es más caro que hasta el servicio de gas natural, que oscila en un valor de (\$35.000=) en adelante. Es un valor exagerado para los usuarios del servicio. Que norma les permite cobrar semejante valor.
5. Por qué se suspende el servicio al llegar la fecha de corte del pago del mes, cuando la empresa no percibe el pago por parte del usuario, entonces al día siguiente a esa fecha están realizando el corte del servicio y la empresa GASORIENTE no cumple como dice el contrato de servicios como norma. Se suspende el servicio "por la falta de pago por dos (2) periodos consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto". Se está realizando un abuso del derecho que deviene de su POSICION DOMINANTE, como empresa prestadora de servicios públicos.

ACTA 118 FOLIO 7

6. Que correcciones presta la empresa ante estas reclamaciones de los usuarios del servicio de gas natural.

La Señora Secretaria: Señor Presidente ha sido leída la proposición que motivó esta citación.

El Señor Presidente: Señora Secretaría, que partido fue el que hizo la citación hoy al Concejo.

La Señora Secretaria: El Partido de la U Señor Presidente.

El Señor Presidente: Vamos a darle el uso de la palabra al Partido de la U quien fue el que hizo hoy la citación a este Concejo Municipal, entonces vamos a darle el uso de la palabra el Señor vocero del Partido de la U, al Doctor Cleomedes Bello Villabona.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CLEOMEDES BELLO VILLABONA

Gracias Señor Presidente, quiero saludar a todos los compañeros y a los invitados en el día de hoy que son los funcionarios de Gasorienté, no sé Señor presidentes si la Señora Gerente de Gasorienté se encuentra presente.

El Señor Presidente: La Señora Gerente mando el grupo de personas que tienen que ver con el tema de la proposición que se hizo en la tarde de hoy.

CONTINUACIÓN INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CLEOMEDES BELLO VILLABONA

Si Señor Presidente es para dejarle una...

El Señor Presidente: Y adicionalmente está fuera de la ciudad de Bucaramanga por lo tanto no pudo asistir hoy al

ACTA 118 FOLIO 8

consenso pero vinieron las personas que están o dependen de la situación en Gasoriente.

CONTINUACIÓN INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CLEOMEDES BELLO VILLABONA

Sin embargo es para recordarle a los funcionarios que la Señora directora gentilmente envió al Concejo de Bucaramanga, que la Ley 11 51 del 6 julio 2012 faculta a los entes territoriales y en especial a los Municipios para citar y es responsabilidad de los gerentes de cada una de las entidades prestadores de servicio público para que se hagan presente, es de carácter obligatorio porque este es un tema público, es un servicio público y del cual se está desarrollando dentro la ciudad de Bucaramanga, por lo tanto Señor Presidente le dejo ahí a través de la Secretaría la Ley 1151 del 6 de julio de 2012 que es prácticamente una obligación para todos y aquí para todos los gerentes de las Empresas prestadoras del servicio público, de tal manera que quiero saludar muy especialmente a los funcionarios que vienen en el día de hoy y yo quiero empezar por decirle lo siguiente. El ánimo del Partido de la U de hacer esta citación es por los inconvenientes que cada día se presentan con este importante servicio y sobre todo con esta importante Empresas, una Empresa que desafortunadamente Señor Presidente y Honorables Concejales nadie la quiere y es un servicio tan importante para la ciudad de Bucaramanga pero si uno hace, Honorables Concejales y compañeros y con el respeto para los funcionarios, si uno hace un análisis si hace una encuesta nadie quiere a Gasoriente, no sé cuál será el tema, por qué y uno analiza y la presunción que uno tiene es que es una posición dominante que tiene la Empresa sobre los usuarios, es una posición muy dura con los usuarios y yo quiero decirle a los compañeros funcionarios que vienen en el día de hoy y decirles y mirar cuál es la posibilidad que hay para cambiar esa imagen de la Empresa que tiene con los usuarios, desde luego que ustedes prestan un servicio si lo prestan y yo sé que es un servicio muy bueno pero lo que viene por dentro del servicio, en los contratos que tiene dicha Empresa son unos contratos muy dominantes con la población que recibe este importante servicio y mire mis queridos amigos y amigas de la Empresa Gasoriente, la población es de Bucaramanga, es el pueblo de Bucaramanga, es el pueblo del área metropolitana, el tratamiento que recibe el pueblo según las denuncias que al final de la palabra que me da aquí la Presidencia les voy a hacer un resumen de lo que se viene presentando más o menos y de lo que la gente clama todos los días, desafortunadamente Honorables

ACTA 118 FOLIO 9

Concejales es un monopolio el que hay en Bucaramanga, como no hay otra Empresa que le compita a Gasorienté desafortunadamente tenemos que aceptar las condiciones de cada uno o las condiciones que ustedes exponen para esto, desde luego ustedes son funcionarios como cualquiera pero desafortunadamente eso le está sucediendo a Bucaramanga y esa posición dominante ha llevado a que la Empresa Gasorienté nadie... todo mundo habla mal de la Empresa a pesar del buen servicio del gas que tiene la ciudad de Bucaramanga, pero aparte de eso nosotros por eso hicimos el cuestionario, el cuestionario que ustedes pues nos hicieron llegar también al Concejo de Bucaramanga y del que veníamos analizándole y donde se habla por ejemplo en uno de los puntos pregunto revisión técnica que se realiza a los propietarios o usuarios, de una revisión técnica que tiene el contrato, aquí hay que especificar qué es revisión técnica y hay qué es revisión preventiva que creo que son dos cosas que tiene cada una de estas situaciones, qué es la revisión técnica y qué es la revisión preventiva y del cual le solicito muy respetuosamente para que le explique y quede aquí prácticamente una conclusión de cada uno de los temas, porque qué queremos, que este importante debate Honorables Concejales podamos de este importante darle una conclusión y decirle a Bucaramanga que beneficio tiene de que ustedes hayan venido acá o que les podemos decir nosotros al pueblo que todos los días se queja y habla de la situación que se viene presentando con el servicio del gas domiciliario y mire, se habla de las revisiones técnicas, pregunta la revisión técnica se realiza a propietarios, la revisión técnica reglamentaria se realiza periodos superiores a cinco años, si claro yo sé que es una revisión técnica pero cuáles son los parámetros esenciales para realizar esta revisión técnica, técnica reglamentaria, lástima que no nos alcanzó a llegar un video porque por una revisión técnica reglamentaria uno de los, no sé si son de la Empresa contratante porque son subcontratistas golpeó a un usuario porque la persona no quería dejar hacer la revisión técnica, lo maltrató a un usuario, eso con qué fin porque la gente está defendiendo su patrimonio y saben que cuando llega el gas, el corte del gas o una revisión técnica es plata la que tiene que sacar del bolsillo, yo no he visto la primer visita que haga Gasorienté que no la cobre, siempre cualquier revisión que hace tiene un costo para el usuario y es el tratamiento que le están dando ustedes, mire yo entiendo Honorables Concejales que esto es un negocio y que cuando Gasorienté o la Empresa que hoy administra el gas domiciliario en la ciudad de Bucaramanga lo compro es porque es un excelente negocio, porque invirtieron y van a ganar plata pero es que de esa manera es muy jodido, perdonenme el término, es muy delicado que la pobre gente o nosotros los

ACTA 118 FOLIO 10

usuarios tenemos que estar a disposición del servicio que ustedes prestan porque si no es así lo primero que hacen es cortar el servicio, de tal manera que cueste lo que nos cueste tenemos que aceptar las condiciones de la Empresa y ese es el tema del cual nosotros debemos, ser por lo menos tener paciencia, tenerle por lo menos la voluntad, el bolsillo, el dinero, lo que la gente pide de la ciudad de Bucaramanga, mire hay estratos en la ciudad de Bucaramanga que no tienen ni siquiera para pagar el recibo del gas, que puede valer entre 5000 o \$6000 pero cuánto vale una reconexión \$35,000 creo que es la mínima que hay, usted si cree que la Empresa algún día cuando una persona de esas hayan ido a hacerle un reclamo Honorables Concejales la Empresa ha podido analizar el tema y ha dicho por tratarse de que usted es una persona muy pobre y que no tiene ni siquiera con qué pagar el consumo básico le vamos a hacer un descuento a la revisión, no porque eso es un contrato que ya tienen con una persona particular y ajena en Empresa y tienen que cumplir una meta y cuáles son las metas pues a través de los cortes, a través de esos cortes están utilizando y usufructuando y haciendo, llenándose de plata porque es un buen negocio Honorables Concejales, es un buen negocio y se están lucrando a costillas del pueblo, se están lucrando a costillas de las personas que no tienen cómo en Bucaramanga, como subsistir en la ciudad de Bucaramanga y a través de esa forma como se está manejando los servicios públicos domiciliarios y lo que tiene que ver con el gas desafortunadamente es duro decirle pero eso está sucediendo en la ciudad de Bucaramanga y como nosotros no tenemos otra alternativa, no tenemos otra posibilidad, pues tenemos que aceptar esas condiciones. Y vamos por ejemplo dentro de la pregunta ahí en la pregunta 2 que dice que medición de niveles de concentración de monóxido en recintos dice: es necesario aclarar que la revisión preventiva no establecida por las CREC 067 de 2005, la revisión preventiva realiza la Empresa gas natural no debe ser obligatoria, dice: se realiza la Empresa... en virtud del contrato suscrito por ésta el usuario que ha solicitado este servicio con el único propósito de que al momento de realizar la revisión quinquenal por parte de la Empresa distribuidora a las instalaciones de gas funcionan de manera adecuada cumpliendo con las normas técnicas de seguridad incluidas en la regulación de materias de servicios públicos domiciliarios, mire en un edificio de un sector exclusivo de Bucaramanga que tiene cuatro años de construido, Honorables Concejales, llegó la Empresa a hacer una revisión quinquenal o la revisión técnica que se necesita y aleatoriamente escogieron una apartamento y que tenían que cambiarle la manguera de acceso a la cocina, al de la ducha de agua caliente, pero sobre todo una instalación a la cocina, a la estufa de gas,

ACTA 118 FOLIO 11

el edificio se entregó el mismo día, el edificio lo habitaron en la misma fecha, pero un solo apartamento presenta que no reúne las condiciones técnicas para Gasorienté, le preguntamos a Gasorienté, por qué no le hace el cambio a todo el edificio si es que esas instalaciones ya no son las adecuadas técnicamente entonces resulta que no, un solo apartamento de 70 apartamentos que tiene ese conjunto uno solo tenía que hacer la revisión técnica que vale alrededor de 90,000 a \$100,000 entonces le preguntábamos al técnico, venga, Señor porque se le hace esta revisión a este apartamento y si no se le hace y se le cambia el sistema a todo el edificio porque si éste presenta y puede ser alta peligrosidad para el apartamento porque no es de la misma manera para todo el edificio, dijo no, eso si ya tienen que ir a la oficina de quejas y reclamos de la de Gasorienté y allá le dicen por qué y sabe que, allá lo único que le dijeron a la persona pague la revisión, no hay más nada que decir porque eso lo estipula la Ley y la Ley dice que hay que hacerle la revisión con un objetivo, Señor Presidente, ni siquiera le pidieron a Gasorienté venga revíseme que está funcionando mal, aleatoriamente dijeron que era ese apartamento y con eso fueron y le cambiaron, eso sabe por qué lo hacen por llenar un cupo para completar el compromiso que tiene con la Empresa, el contrato con ustedes, con Gasorienté, porque si no díganme otra parte técnica donde diga porque se lo hacen a un apartamento y no se lo hacen a todo el edificio que tiene 70 apartamentos en las mismas condiciones que no ha cambiado absolutamente, ni el tiempo, ni de forma ni de modo porque se habitaron en el mismo día y hoy está funcionando 4 o 5 años este edificio, se le ha cambiado un solo apartamento durante todo el tiempo, esa es una de las problemáticas que tiene y así creo que ha sucedido en muchas de las obras situaciones, pero cuál es la respuesta de la Empresa que de acuerdo a lo previsto en el Artículo 142, Ley 142 de 1974 en el Artículo 57 la CREC 108 restablece y ahí viene el tema de las respuestas que le dan al usuario cuando va y hacen estas quejas es que ustedes se están acogiendo a la Ley y que tienen que cumplir lo que la Ley dice y por ende al apartamento le cortaron el servicio porque la persona, el propietario no quería dejar hacer la revisión porque le dijo a la administradora hagan la revisión de todo el edificio y cuando le hagan la revisión a todo el edificio permito la entrada, entonces sabe que hicieron Honorables Concejales le cortaron el gas un viernes y se volvieron a restablecer el martes siguiente del fin de semana, le cortaron el servicio y qué tuvo que hacer, ir a dejar que hicieran la revisión y fuera de eso quedarse sin el servicio de gas y pagar la reconexión, esa es la parte dominante que tiene la Empresa con los usuarios y del cual le solicitamos que tengan por lo

ACTA 118 FOLIO 12

menos compasión con mucha gente en tal sentido porque es lo que la gente pide, mire uno escucha por las emisoras, que días escuché un programa por una emisora aquí de Bucaramanga donde estaba creo que la gerente y el ingeniero técnico y donde le hacían las mismas quejas, le hacían los mismos reclamos por la Empresa y por eso estamos nosotros en el día de hoy pidiéndole esta situación. Aquí hay un tema, un numeral donde dice: suspensión por incumplimiento o violación del contrato, Honorables Concejales en este punto yo me pregunto alguien, usted si cree que hay un usuario que ha leído la letra menuda que una firma con la Empresa de Gasorienté, nadie, nadie ha leído, uno desafortunadamente aquí vivimos la época de la bombona y cuando nos llegó el gas natural pues todos felices y todos firmamos, yo si le preguntó a algún compañero si alguien ha leído lo que dice el contrato cuando nosotros firmamos para que nos presten el servicio de gas, dice: le pregunto, alguien que haya leído la letra menuda del contrato, alguien que haya ido a hacer un reclamo referente al contrato será que tiene respuesta, será que tiene algún resultado, siempre todo termina pagándolo el usuario, siempre todo termina pagándolo el usuario, por el no pago oportuno, por el no pago oportuno de facturación salvo en medio, mire dice en la parte, por allá en la parte menudita dice: por el no pago oportuno de una factura salvo que medie reclamación o recurso interpuesto no procederá a la suspensión del servicio por presente causal, la Empresa que haya facturado el servicio o no haya entregado de manera oportuna la factura habiendo solicitado o duplicado por el suscriptor la Empresa que no se le haya entregado sin Empresa procede a la suspensión del servicio prestado en estas circunstancias deberá reconocerlo sin el costo alguno para el suscriptor o usuario, tampoco procederá a la suspensión del servicio, jamás se ha incumplido esto, siempre le quitan el gas a la gente, siempre el pueblo termina sin el servicio, no me parece importante mencionar que la Empresa Gasorienté envía la factura por lo menos 5 días hábiles, claro que sí 5 días hábiles antes le envía la factura a todos pero lo que yo le pregunto, ustedes han cortado el gas un viernes a las tres o cuatro de la tarde, si lo han hecho, ahí están las denuncias y sabe cuando lo vuelven a reconectar el lunes por temprano a las 10 de la mañana, quien responde por los servicios perdidos de mucha gente entre sábado y domingo o cuando es un puente, ahí no hay nadie, mire porque se compadezca alguien y pedirle el favor al Señor que va al corte del servicio, sabe que han hecho, listo no le cortamos el servicio pero la factura llega allá a Gasorienté como si se hubiese cortado y tiene que pagar la reconexión, la reconexión tiene que pagarla así no se haya cortado el servicio y ahí viene la corrupción mi querida Doctora y mi querido Doctor, por qué, porque le dan

ACTA 118 FOLIO 13

los 5000 o 10,000 pesitos al Señor que va para que no le quite el servicio pero desafortunadamente se le incrementa la multa porque, la coima más la reconexión se le sube el servicio, ya por lo menos no puede, no tiene la plata para los dos meses siguientes de pagar el servicio del gas, ese es un tema muy delicado y aquí tengo los contratos y condiciones de cada de lo que se ha hecho con Gasorienté, por ejemplo aquí habla de los asentamientos subnormales, del cargo fijo, cargo por reconexión, cada uno de los temas que nos han traído, de quién es la propiedad de las conexiones Doctor Henry, de quién es la propiedad de las redes, de quién es la propiedad de los equipos y elementos que entregan, es que para nosotros es muy triste que todo esto es propiedad del Municipio, propiedad del pueblo, propiedad de aquí y el usufructo quien lo hace unos empresarios que no son ni colombianos ni que ni siquiera son de Bucaramanga y mire lo que están haciendo con el pueblo, es lo que nosotros le pedimos en el día de hoy, clemencia, por favor ayúdenos con la ciudad que tanto exige que los empiece a querer, que el pueblo empiece a respaldar una Empresa tan importante como es Gasorienté, pero no les cojamos con el manduco porque es muy difícil y aquí donde se habla la propiedad de las conexiones, yo sí quisiera Señor Presidente que me deje leer una partecita en que dice: la propiedad de las redes y equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ello salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenece al propietario del inmueble la cual adhieren, no obstante Gasorienté se reserva el dominio sobre bienes vendidos por ella, o sea, aquí no hay posibilidades de pueblo, aquí sí está como el paisano de nosotros Doctor Dionicio, el de la cabra, el que lleva la cabra, aquí no hay forma de discutir y decir nada en absoluto porque está todo aquí plasmados, todo sigue siendo dominante para la Empresa, parágrafo único el suscriptor o usuario que no se exima de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o costo de instalación por la solicitud de suspensión del designio que haga la Empresa, en todo caso podrá en convenio con la Empresa negociar con el nuevo usuario del servicio, del goce del inmueble el excedente de la deuda, no se pierde un peso por ningún motivo, la Empresa jamás perderá un peso, siempre gana la Empresa pierde el usuario, utilización y mantenimiento de redes e instalaciones, utilización de redes, los particulares no pueden utilizar el gasoducto urbano ni las redes domiciliarias del servicio a aquellas entregadas a la Empresa por administración, todas las redes están entregadas a la Empresa, ya eso es, ellos hoy han venido utilizándola, mejorándola, de tal manera que aquí parece un comodato a 99 años, eso es un mal que ya no tiene reversa, de tal manera que esos monopolios le hacen daño a

ACTA 118 FOLIO 14

la ciudad, colaboración y mantenimiento de las instalaciones internas y aquí viene el otro problema, cuando el usuario le solicite o cuando presente consumos excesivos justificados o cuando exija el riesgo de grave que atente contra la seguridad del sistema causado por el suscriptor o usuario Gasorienté ESP efectuará la revisión cuando el usuario pida la revisión, no cuando Gasorienté quiera mandarla a cualquier momento y hagan la revisión, que ese es el tema que le decía anteriormente de los apartamentos en un sector de Bucaramanga, es cuando el suscriptor pida para hacer cumplir y como este tema, como uno lo carga el contrato a la mano para poderlo leer, eso dice colaboración en el mantenimiento de las instalaciones internas, ojalá que Gasorienté dijera, colabóreme que vamos a ver qué le sucede, el solo hecho de entrar un funcionario o un empleado de la Empresa que va, eso le cuesta al pueblo, eso le cuesta al usuario, siempre que vayan a mirar, a observar eso tiene un valor y mire Señor Presidente para no alargarme más en el tema aquí hay unas denuncias, unas denuncias que han hecho y yo espero escuchar a los funcionarios de Gasorienté para que al final poder volver a tener el uso de la palabra, dice: un Señor Luis E. Rodríguez el valor de la visita técnica, el consumo fraudulento, ya le leo aquí exactamente la denuncia, por ejemplo: caso, el usuario fue sorprendido al recibir el recibo del gas con un incremento de \$27,000 debido a un seguro que ella nunca ha solicitado, la entidad Gasorienté la denunciante, según el denunciante a Gasorienté le están cobrando la suma de \$27,274 por concepto de un seguro denominado protección accidental familiar y cáncer protegido, el cual según ella en ningún, según el denunciante, en ningún momento se autorizó, pero hay el problema que tiene o que tuvo esta persona para poder quitar ese problema, qué le contesta Gasorienté, Gasorienté le dice que atendía la denuncia y luego de realizar la respectiva instalación manifestó que los productos de los cuales hace referencia fueron tomados por el propietario residente hace mucho tiempo, una persona que existía ahí y que por eso Gasorienté no tiene la culpa porque hay un seguro y viva quien viva tiene que seguir pagando ese seguro, no hay posibilidades de darle solución a la gente, al pueblo, al que depende, al que le entrega los recursos a esta gran Empresa, voceros de la Empresa declararon que si la propietaria anterior o si el propietario no autorizada, que debe presentarse en el centro del gas con una fotocopia de la cédula de la persona que tomó el seguro, vaya el tiempo que haya pasado tiene que llevar la copia y llevar diciendo que se levante esa respectiva desvinculación, sin embargo no entiende por qué Gasorienté realiza ese tipo de vinculaciones sin solicitar los documentos, yo pienso que deben solicitar los documentos y eso es cierto lo que dice

ACTA 118 FOLIO 15

el denunciante, los documentos para confirmar que si se trata del propietario, del arrendador o al final será de quien se cumpliera, aquí se dio por conclusión que la que figura era la muchacha de servicio del inmueble, la que figuraba con este seguro de Gasoriente, de la protección accidental o familiar la que figuraba era la muchacha de servicio, hay otra denuncia: una usuaria solicita que se investigue cómo es posible que Gasoriente revise si hay fuga una vez quite el gas sin dar tiempo de solucionar el problema, a su denuncia sostiene que la Empresa gas está colocando una llave universal junto al contador para que cuando quiten el gas sea de ahí el problema que es que quitan toda la conexión, que quitan y colocan una nueva por un precio de \$100,000, el costo de la revisión... más el costo de la revisión más o menos \$200,000, que tal que le caiga esa revisioncita por ahí a alguien que no gane ni siquiera, que gane el mínimo y ahí usted cree que la Empresa ha tenido la posibilidad de decir, hombre esta llavecita la vamos a estratificar, estrato 1, 2 y 3 no, la revisión ahí vale el costo es igual para el que exija la revisión y sobre todo porque la Empresa dijo que tenía que hacérsela, cuando somos capaces, cuándo somos capaces de pagar esa plata, al terminar ya llega la otra revisión, esto se la financian, creo que será financiaron como a 4 años, 3 años, no sé y resulta que cuando terminó de pagar ya le llegó la otra revisión, siempre estará endeudado con la Empresa, porque como se lo difieren a tanto tiempo pues el propietario no tiene forma de pagar o le toca quitar el servicio Señor Presidente, o sea, que cuando ya le llega y va a terminar bueno voy a descansar le llega la próxima revisión de una vez porque ya cumplió el quinquenio o el tiempo de esta válvula y vienen los otros 200,000 o sea que ahí seguirá endeudado y esto, estas reparaciones de centros de medición concluyó que deben ser asumidos... ha mire le contesta Gasoriente, en lo referente a los cortos asociados a la reparaciones en los centros de medición de Gasoriente...

El Señor Presidente: Honorable le quedan 10 minutos para la hora.

CONTINUACIÓN INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CLEOMEDES BELLO VILLABONA

Gracias Señor Presidente, muy amable. En la medición Gasoriente explicó que deben ser asumidos por los usuarios de acuerdo con lo establecido en el contrato, condiciones uniformes, defectos, contratos durante la revisión técnica

ACTA 118 FOLIO 16

deben ser reparados y estarán a cargo del suscriptor y/o usuario, del suscriptor y/o usuario Señor Presidente, yo no he visto todavía en cual parte Señor Presidente por lo menos sea el usuario el que gane, siempre el usuario paga, caso de otra denuncia Señor Presidente, ya voy a terminar no se preocupe, servicios públicos... el gas natural Gasoriente... bueno, llegó una comunicación en la que debe conocer la fecha de revisión técnica reglamentaria por parte de los contratistas de la Empresa durante la visita el inspector le solicita como medida de protección cambio de un tapón hecho en PVC por un galvanizado, pasados 15 días se informa... informada de unas visitas al predio sin previo aviso por parte de los técnicos quienes en ausencia y sin autorización proceden a suspender el servicio de gas aunque la válvula ya había sido cambiada, ya había sido cambiada y le suspenden el gas, después de la suspensión acudió a Gasoriente y le comentó la situación y la usuaria le comunica que llame a la línea de atención al cliente, con el fin de concretar una nueva visita y con el servicio suspendido, que es el momento que cumplía 20 días sin servicio y tenía que hacerlo por la línea y ella fue hasta allá a la... y no la atendieron, al exigir la explicación la Empresa se escudó el mal servicio de los contratistas, que no es culpa de Gasoriente, que fue el mal servicio de los subcontratistas de la Empresa Gasoriente, el jefe de comunicaciones, Pilar Jaramillo creo que es un funcionario de allá de la Empresa si no estoy mal, de la Empresa que rige a Gasoriente aseguró que la suspensión del servicio se hizo bajo los parámetros de la ley y establecido por un protocolo de seguridad y con ese protocolo la Señora duró 20 días sin gas desafortunadamente, cuando la revisión técnica... informan que la usuaria debe cambiar, le explican el riesgo que existe, de tal manera que Señor Presidente y como ésa tengo aquí una serie de unas 15 denuncias todas siempre por el mismo problema, de tal manera que por la premura del tiempo yo sí quiero Honorables Concejales y Señor Presidente que de este cuestionario, de esta bondad que tiene la Empresa de Gasoriente de mandar los funcionarios, ya que no se hizo presente la gerente, por lo menos podamos sacarle una conclusión benéfica para los usuarios y usuarios somos todos, llámese donde vengamos somos usuarios y queremos que el servicio, claro muy bueno y oportuno pero que también tengamos la posibilidad de defendernos, que también tenga la posibilidad el pueblo de que las peticiones que cada uno hace sean atendidas pero en beneficio de ellos, no en beneficio de la Empresa porque ninguno de los peticionarios han tenido una respuesta favorable, siempre tiene un recurso, siempre tienen que pagar, siempre tiene que haber usufructo y jamás han podido nadie que llegue y traiga una queja y diga mire esto me rebajaron el pago del servicio por el contrario siempre ha

ACTA 118 FOLIO 17

sido cargo al usuario, siempre ha sido aumentar el pago del usuario, de tal manera Señor Presidente que le agradezco por darme la oportunidad y yo sí quiero escuchar a los funcionarios de Gasorienté para que nos den la respuesta a las inquietudes que cada uno de nosotros tenemos, muy amable Señor Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Tiene la palabra y dándole las buenas tardes a la Doctora Sandra Milena Argüello jefe de servicio al cliente, al Doctor Alejandro Betancourt responsable de servicio al cliente del gas natural, a la Doctora Johanna Dueñas revisión técnica reglamentaria por haber aceptado esta invitación. Ustedes tienen un cuestionario que pasó la Bancada del Partido de la U, ahora después de contestar el cuestionario van a tener la palabra los Honorables Concejales para hacer otras inquietudes, entonces muchas gracias y bienvenida y tiene usted la palabra.

INTERVENCIÓN DE LA DOCTORA SANDRA MILENA ARGÜELLO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE DEL EMPRESA GASORIENTE

Buenas tardes Señores Concejales, antes que nada ratificar las excusas de la Señora Luz Nayibe gerente de Gasorienté quien hoy se encuentra en la ciudad de Bogotá y por este motivo no pudo asistir a esa reunión. Específicamente para los temas de revisión técnica reglamentaria y revisión preventiva el ingeniero Alejandro Betancourt es quien dará las explicaciones a todos los puntos expuestos por el Doctor Cleomedes, entonces les cedo la palabra.

El Señor Presidente: Tiene la palabra el Doctor Alejandro Betancourt, él es el responsable de servicio al cliente de gas natural.

INTERVENCIÓN DEL DOCTOR ALEJANDRO BETANCOURT REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE DE GASORIENTE

Buenas tardes Señores Concejales, para mí es un placer estar el día de hoy con ustedes. La idea de la Compañía de pronto es aclarar un poco más o profundizar el tema de la revisión técnica reglamentaria, sé que ustedes tienen muchas dudas, voy a hacer de pronto una parte que es una parte genérica de cómo en qué consiste el proceso de revisión técnica

ACTA 118 FOLIO 18

reglamentaria, básicamente el concepto de la revisión técnica reglamentaria se hace bajo la resolución CREC 067 del año, le confirmó el año de 1995, en la cual nos exige que como Empresas distribuidoras de servicio público debemos hacer la revisión en periodos no superiores a 5 años a las instalaciones internas, globalmente qué revisamos nosotros, lo que es el centro de medición que está compuesto de un regulador, medidor e instalaciones internas que es todo el trazado de la instalación y los gasodomésticos que el cliente tenga conectado, estos gastos domésticos obviamente son por lo general aquí en la ciudad de Bucaramanga es estufa, horno o calentador, algunos casos tienen chimenea o calefactor y todo esto hace propiedad del cliente, es decir, que cualquier reparación o mantenimiento que se deba hacer a las instalación interna porque es propiedad del cliente el cliente deberá asumir los costos en que se incurra la modificaciones, la revisión técnica reglamentaria la distribuidora tiene unos contratistas los cuales están acreditados ante la Superintendencia de industria y comercio y ante la UNAD, estos entes certificadores se encargan de hacer las revisiones cada 5 años, el costo de la revisión técnica reglamentaria para este año es de \$60.078, al cliente se le da la facilidad de que pueda financiar a través de la factura porque como lo dijo el Concejal anteriormente todos los clientes no tienen para pagar en una sola cuota la revisión y la compañía ha tenido ese beneficio o presta esa facilidad de pago para el cliente, como les decía en esta revisión se verifican todas las condiciones de instalación y seguridad de la instalación interna, es importante aclarar que la revisión técnica no lo hacemos porque queramos de pronto, como lo manifestaban algunos, quitarle plata al pueblo o de pronto a nuestros clientes, la condición de la distribuidora es netamente seguridad, aquí la seguridad es importante y nosotros no vamos a poner en riesgo la seguridad de menores de edad, adultos o cualquier persona que utiliza el servicio de gas natural, le soy y de pronto como vivo en la ciudad de Bogotá, allá en Bogotá encontramos en Bucaramanga casos muy críticos donde los clientes en algún momento no nos han permitido hacer la revisión y han tenido algún incidente, es decir, han fallecido personas porque no nos han permitido hacer la revisión técnica reglamentaria o después de haber encontrado los defectos en la instalación interna no nos permiten hacer el corte preventivo, es importante aclarar que el corte preventivo no se le genera ningún costo adicional al cliente, dentro de los \$60.078 que facturamos se cobran todas las visitas necesarias que tengamos que incurrir al inmueble para probar las condiciones de la instalación interna y sobre todo el objetivo principal la seguridad de nuestro cliente, o sea, y en eso sí tenemos que ser muy

ACTA 118 FOLIO 19

claros, nosotros lo que queremos con esto es garantizar que como todo, esto es un, como si tuvieran ustedes un... gasolina en su inmueble y en cualquier momento prendieran un fósforo y en cualquier momento puede surgir un incidente, el tema de... por eso hacemos tanto énfasis en las rejillas de ventilación, en que el cliente haga un mantenimiento preventivo a sus gasodomésticos anualmente, en que el cliente sea juicioso con su instalación interna que actualmente no lo está haciendo, entonces la revisión técnica como les comentaba lo hacemos en no periodos superiores a 5 años, es decir, que lo estamos haciendo más o menos en 4 años y 3 meses que lo que más o menos venimos haciendo, en esas visitas, como decía, garantizamos la seguridad de nuestro cliente y lo que queremos es de pronto que el cliente se sienta seguro al momento de utilizar el gas y no tengamos ningún percance y menos con menores de edad o adultos que son las personas que más utilizan el servicio de gas, entonces esas son las aclaraciones que tenía que hacer sobre la revisión técnica reglamentaria, sabemos que cualquier modificación o reparación debe ser asumida por el cliente, porque es su instalación interna, sus gasodomésticos y qué hace también la compañía, que también la compañía brinda la facilidad que si el cliente no puede pagar las reparaciones porque puede ser muy costosas financiarlas a través de la factura pero si el cliente no lo quiere ante la Superintendencia de industria y comercio hay más o menos 480 firmas en que el cliente puede ir a averiguar y cotizar de manera voluntaria y escoger la firma que mejor le parezca por tema de precios, otra cosa importante, el cliente no es juicioso, el cliente contrata al plomero de la esquina o una persona que no sepa manipular las instalaciones internas y eso es lo que nos pasa mas los accidentes, dejan fugas en la instalación, es más no garantizan los trabajos que hacen las firmas instaladores, que no son... que no están ante la Superintendencia de industria y comercio, entonces son cuestiones que de pronto no la ven el cliente pero que si lo sabemos nosotros como distribuidora y que tenemos en las manos de nosotros se encuentra la seguridad de los clientes y eso como compañía somos muy claros, primero prima la seguridad del cliente, el tema de gas natural. Bueno, importantísimo dentro de los \$60,078 nosotros hacemos todas las visitas que sean necesarias, si el cliente en la primera visita se encuentran defectos en la instalación, el cliente tendrá derecho a todas las visitas adicionales que se hacen, es decir, que sí tenemos que ir 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 veces hasta probar las condiciones de la instalación se generará el mismo cobro, no le estamos cobrando algo adicional al cliente, al cliente lo único que se le cobra adicional si el cliente lo quiere es financiar las reparaciones a través de la factura, si no él

ACTA 118 FOLIO 20

puede contratar a un tercero que sea especialista en gas natural y acreditado ante la Superintendencia de industria y comercio para que haga las modificaciones, después de hechas las modificaciones él debe comunicarse nuevamente con la distribuidora e informar que ya hizo la corrección de los defectos y nosotros programaremos una nueva visita para verificar las condiciones en que quedó la instalación interna. No sé si tengan alguna pregunta sobre la revisión técnica reglamentaria y para de pronto ir a aclarar un poquitico más el tema.

El Señor Presidente: Si, continúen con el tema.

INTERVENCIÓN DEL DOCTOR ALEJANDRO BETANCOURT REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE DE GASORIENTE

Listo, eso de Revisión técnica reglamentaria. Ahora vamos a hablar de un producto Servigas, que de pronto lo que nos hablaba también el Señor Concejal sobre un pago mensual de \$6950, Servigas es un producto que está encaminado o está llevándolo la Empresa Gas Natural Servicios SAS, que es una filial del grupo Gas Natural FENOSA, este producto está encaminado, tiene dos fines primero y es para que ustedes también lo manifiesten a la comunidad, no es obligatorio, no es obligatorio el producto Servigas es voluntario y por adquisición voluntaria del cliente, segundo que de pronto me lo han manifestado y he tenido reuniones con muchos personeros aquí en la ciudad de Bucaramanga, me manifiestan que le vamos a suspender el servicio, de que es obligatorio, de que la revisión técnica reglamentaria, no Señores, el producto Servigas es un contrato de prestación de servicios, o sea, que es un contrato a voluntad del cliente, se firma entre el cliente y la compañía y lo puede tomar quienes: 3 personas el responsable de pago, el titular de la factura o el propietario del inmueble, cualquiera de esas tres personas porque el producto o servicio está encaminado es para el inmueble y no para la persona, dentro de estos dos productos, este producto que beneficio le damos al cliente el primero una asistencia domiciliaria, en qué consiste la asistencia domiciliaria, en que el cliente en cualquier momento que sus gasodomésticos, instalación interna, les llegasen a fallar él se puede comunicar con nosotros y nosotros le damos cobertura, es decir, que nosotros asumimos el costo de las reparaciones sin ningún costo porque él ya viene con nosotros pagando 6950, es decir, en cambio de que si nuestra estufa o nuestro calentador se dañó y si no tengo la persona me comunico con Servigas y él manda un técnico

ACTA 118 FOLIO 21

especializado sin costo y damos cobertura al gasodoméstico, a las reparaciones que haya lugar, también qué hacemos, que nosotros también hacemos una revisión preventiva que está incluido dentro del contrato, la revisión preventiva se hace cada año pero es por el convenio o el contrato que tengo firmado con el cliente, esta revisión preventiva no es la RTR, no es la RTR, nosotros lo que hacemos en la revisión preventiva es volver a hacer como una inspección general a toda la instalación interna, gasodomésticos y centros de medición y garantizamos el buen funcionamiento de la instalación interna, si en esa visita se encuentran defectos nosotros asumimos los defectos que haya que corregir dentro de las coberturas del contrato, por lo general nosotros cubrimos que es, fugas lo que son... cuando es el tema de niveles de monóxido también lo cubrimos, si al cliente se le dañó el centro de medición nosotros también cubrimos el centro de medición porque el cliente viene pagando \$6950, es importante aclarar que una cosa es la revisión técnica reglamentaria que la informa y la debe realizar la distribuidora y otra cosa es la revisión preventiva que es el cliente que de manera voluntaria adquirió nuestro producto, es decir, que son conceptos totalmente diferentes, la revisión técnica reglamentaria es obligatoria, la revisión preventiva no es obligatoria y es un convenio entre el cliente y la Empresa Gas Natural Servicios SAS, esos son nuestros 2 beneficios que tenemos con el producto Servigas, el cliente se puede retirar en cualquier momento, es decir, que él se puede acercar a cualquier oficina de Gasoriente o comunicarse con nuestro Call Center y nosotros hacemos la cancelación del producto, solamente informándonos que es el responsable de pago, nuevo propietario o titular del contrato, que de pronto es lo que muchos clientes desconocen, ellos pueden hacerlo sin ningún inconveniente, no se le exige fotocopia de la cédula, en algunos casos sí pero es para cuando el cliente en ocasiones viene con la factura a nombre del anterior propietario y no ha hecho la actualización en nuestro sistema, en caso de que sí tenemos que brindarle alguna cobertura le decimos al Señor, no Señor mire vino la Señora tal hace 2 meses y solicitó la cancelación del producto por lo tanto no podemos brindarle una cobertura, es para blindarlo nosotros como compañía en caso de que hay un cliente después de la cancelación nos solicite cobertura del producto y nosotros también tenemos que estar blindados ante el cliente, eso en relación a lo que es revisión técnica reglamentaria y la revisión preventiva, que cómo le repito no es obligatoria y es voluntaria y es un contrato que se ha firmado entre el cliente y Gas Natural Servicios SAS, si quería de pronto también hacer la salvedad, dentro de todos los paquetes que la distribuidora o gas natural servicios tenemos unos

ACTA 118 FOLIO 22

productos de fidelización, en qué se encargan esos productos de fidelización, que nuestros clientes puedan tener seguros adicionales que por lo general en el mercado son muy costosos, tenemos un producto que es exequial que lo trabajamos con la compañía Corser Park, unos seguros de vida o de hogar a través de seguros Chartis y May Life y la idea es que el cliente pueda asegurar sus bienes o también su vida en caso tal, para hacer la cancelación también le repite, en el tema de seguros si somos un poco mas exigentes, se pide fotocopia de la cedula y que se firme una especie de contrato de cancelación para que nos quede el soporte de la persona que vino a hacer la cancelación, hemos tenido casos donde el titular del contrato tomó el producto o el seguro, vino un ajeno canceló, al Señor le sucedió algo y hemos tenido que brindarle cobertura, hemos tenido que asumir pues varios millones de pesos en temas de cubrimientos porque una persona del inmueble ajeno canceló un producto que el titular si había autorizado, sin embargo en los centros de gas si el cliente manifiesta que es el responsable de pago, titular de la factura o nuevo propietario deben hacer la cancelación inmediata del producto y retirar de la factura si el cliente lo decide el concepto que se esté facturando, es importante aclarar que los conceptos no inherentes el cliente puede solicitar el retiro de la factura sin ningún inconveniente porque nosotros no podríamos suspender el servicio por un concepto no inherente al servicio, que son todo lo que no hace parte del servicio.

El Señor Presidente: Le agradezco a la Doctora Sandra y al Doctor Alejandro, vamos a abrir el debate tiene la palabra el Concejal Raúl Oviedo seguidamente el Concejal Carlos Moreno.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL RAÚL OVIEDO TORRA

Gracias Señor Presidente, saludar a la Mesa Directiva, saludar a los funcionarios de Gasoriente, a los Honorables Concejales y Concejales de Bucaramanga, al público presente y a la Policía Nacional. Es importante que nosotros acá en las recomendaciones generales de seguridad sobre el servicio de gas natural que ustedes hacen, las instalaciones de calentadores de agua, gas y espacios con poca ventilación, prohibido hacerlo en baños, en habitaciones, pero yo veo con preocupación y conozco de instalaciones internas y conozco perfectamente que es una instalación interna y desde donde arranca después del contador arranca la instalación interna

ACTA 118 FOLIO 23

hacia afuera del contador es la instalación que es externa entonces decirles a ustedes que lo que se viene haciendo en las urbanizaciones no se aplica un criterio, las tuberías hasta ahorita prácticamente se están reglamentando en Bucaramanga para estas instalaciones eléctricas, es preocupante y que por ejemplo una instalación interna donde figuran 70, 80 apartamentos como lo hacía el Honorable Concejal acá referencia porque si dentro de estas instalaciones vienen presentándose problemas, yo creo que son similares porque se instalaron al mismo tiempo y si cumplen los 5 o 10 o 15 años de servicio o los que tengan hay que hacer una revisión total al edificio y hay que mantener, cómo se mantiene esto, porque esa problemática de un solo apartamento, de una sola vivienda le puede causar problemas a toda la urbanización y se lo digo porque esto es una reglamentación que no la tiene solamente ustedes, la tienen en lo que tiene que ver las instalaciones eléctricas también tiene unas instalaciones internas, que soy técnico electricista y conozco de todo este sistema es importante esta revisiones pero en edificios por ejemplo yo conozco edificios que los calentadores no tienen ninguna ventilación y Gasorienté lamentablemente hace la revisión interna y no debería dejar instalar estos calentadores porque van a ser un problema para los habitantes de este sector y quiero decirle porque si no hay ventilación prácticamente el que se va el perjudicado no es solamente el apartamento sino la urbanización en sí, otro de los temas importantes que se toca acá son las denuncias y por qué las denuncias, porque es que Gasorienté no da un día siquiera de espera después de que se cumple la factura y llega a cortar el servicio sea lunes o sea viernes como lo expresaba el Honorable Concejal, eso es cierto y le cobran los \$35,000 sin darle ninguna gabela ni ninguna ventaja y no le instalan el servicio automáticamente, entonces se está atropellando con los intereses del usuario y lo viene haciendo Gasorienté y lo viene haciendo sin darle ninguna oportunidad al cliente de que tenga como lo hace la Electrificadora Santander que le da a uno un mes y al segundo mes si usted no paga van y le cortan el servicio, Gasorienté es el único en Bucaramanga que no tiene sino un mes para cortar este servicio, o sea, que al otro día usted no le paga Gasorienté, Gasorienté va y le corta el gas, lamentablemente las otras Empresas prestadoras de servicios le tienen a usted por lo menos la consideración un mes, lo hace el acueducto, ahora con el mínimo vital de agua no lo puede hacer el acueducto de cortar el agua permanente, pero yo le quiero decir algo, yo pienso que hay mucha gente que necesita el gas sobre todo cuando hay niños y no tienen cómo llegar a cocinar algo y si necesitan el sustento y ustedes le quitan sin pensar en que las instalaciones estén dañadas o no están dañadas, pero le

ACTA 118 FOLIO 24

quitan el servicio de gas sin pensar en estas personas que a veces no tienen ni con qué pagar los \$6000 que le salen de factura en estratos 1 y 2 y 3, le salen de factura y yo quiero decirles, y sí van y les cortan el gas, y al otro día les cobran 6000 mas 35,000, \$41,000 entonces yo pienso que Gasoriente en esto están atropellando los intereses de los usuarios y nosotros tenemos que mirarlo y mirarlo claramente porque así como ustedes reglamentan y hacer una reglamentación para que se tenga en cuenta, ustedes también tiene que tener en cuenta a los usuarios porque la Empresa subsiste por los usuarios y la Empresas sigue en crecimiento por los usuarios porque en última el usuario es el que mantienen las Empresas, entonces decirle a las Empresas sobre todo prestadoras de servicio, hoy con la ley que la reglamenta el Senado de la República ustedes no estaban obligados a venir a esos recintos de la democracia, no estaban obligados, ahoritica están obligados a responderle a Bucaramanga por que, por todas las irregularidades que se pueden cometer a través de la Empresa, entonces decirles a ustedes que es importantísimo esta reglamentación pero quienes las implementan y quienes las tienen que hacer cumplir son ustedes, de esta manera así como ustedes le cobran a uno por la revisión yo pienso que es importante pero que la hagan cada 5 años como la vienen haciendo y esos 60,000 o \$90,000 que cobran que los justifiquen porque a veces le dicen no usted mirará si arregla eso cuando ustedes son las Empresas o la Empresa que tiene la capacidad de mirar quien maneja el gas, es que el gas es tan peligroso, el monóxido de carbono que es peligrosísimo para los seres humanos y hay que ponerle cuidado a eso porque realmente usted tiene la razón es tan peligroso pero usted no le puede decir a uno o un cliente que cuando tiene una fuga mire a ver a quien busca, ahí le dejamos los que usted quiera, no, yo pienso que la Empresa debe entrar a prestar un servicio y mirar cómo lo cobra en condiciones regulares para que la persona pueda acceder a este servicio y le podamos prestar este servicio y yo pienso que los más idóneo para hacer esto es la Empresa Gasoriente, entonces que miremos y miremos y proyectemos cómo lo podemos hacer desde allá y que ustedes lo puedan implementar con cualquiera de las 4 Empresas que aquí presentan, 4 o 5 Empresas que aquí presentan y que prestan este servicio para el beneficio de la comunidad, para el beneficio de los usuarios y esto se tiene que hacer y se tiene que implementar, porque hoy por hoy lamentablemente ustedes también tienen que llevar un rigor en cuanto a la calidad de los materiales que se utilizan porque como usted puede ver en el comercio hay cualquier cantidad de materiales, materiales que no cumplen con los requisitos mínimos para poder acceder a estas instalaciones pero la gente los compra sin saber que se están haciendo un

ACTA 118 FOLIO 25

daño para la salud misma entonces decirle a ustedes que la reglamentación ésta la tienen que hacer ustedes cómo veía uno anteriormente y yo sé que ustedes están entrando en una reglamentación pero en unas partes las hacen cumplir, uno ve con preocupación que si no me dejan entrar entonces quién les da el servicio, no son ustedes los que dan el servicio, el servicio para que pueda uno acceder al gas ustedes lo tienen que implementar y darlo, colocar el contador, entonces de esta manera yo no entiendo cómo puede pasar que pasen por encima de la reglamentación de ustedes si no tienen un servicio que ustedes lo autoricen y sellen los contadores como lo viene haciendo el Acueducto Metropolitano o como lo viene haciendo la Electrificadora de Santander, entonces decirle a Bucaramanga que esta reglamentación se tiene que hacer pero también tenemos que pensar en el usuario, en cuánto se le va a cobrar, en cómo se van a destinar y de verdad el atropello mas grande que ustedes cometen es el corte que le hacen al gas y le cobran los \$35.000 a mucha gente que no tiene a veces con qué pagar el servicio y vuelvo y repito este corte es abusivo por parte de esta Empresa que ni siquiera le da una tolerancia a los usuarios para que puedan acceder a este dinero para poderle pagar a la Empresa prestadora de servicio aquello que le está cobrando o el consumo que le está cobrando, yo pienso que debe ser un poco más flexibles, que deben mirar hacia la voluntad del usuario y que debe de una u otra manera la Empresa también colocarse..

El Señor Presidente: Le queda un minuto Honorable Concejal.

CONTINUACIÓN INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL RAÚL OVIEDO TORRA

...en los zapatos. Gracias Señor Presidente en los zapatos de los usuarios, entonces decirles a ustedes que nosotros miremos y yo pienso que Gasorienté también viene haciendo cosas muy buenas, dando cobertura y hay que mirar eso que también tenemos que hacerlo pero las restricciones y todo lo que tiene que ver con aquello de los cortes los pueden manejar ustedes, me parece importante lo que usted habla de Servigas, el que quiera acceder a eso que acceda y que tenga este servicio porque es importante que lo tenga pero no le entendí bien cuanto es el servicio ¿\$6500?

ACTA 118 FOLIO 26

INTERVENCIÓN DEL DOCTOR ALEJANDRO BETANCOURT REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE DE GASORIENTE

6950.

El Señor Presidente: Perdón, perdón. Tiene la palabra el Concejal, si quiere termine, ya se le terminó el tiempo.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL RAÚL OVIEDO TORRA

Por favor, no, que me deje claro porque no sé cuánto vale este servicio, Señor Presidente gracias por esta intervención muy amable.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Quiero darle un saludo muy especial a la Honorable Concejala Olga Janet Ramos, ella es Concejala del Municipio de Guadalupe que nos está visitando el día de hoy, es del Partido de la U y está visitando las instalaciones del Concejo por favor un pupitrado en saludo hacia ella. Tiene la palabra el Honorable Concejal Carlos Moreno.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CARLOS ARTURO MORENO HERNÁNDEZ

Gracias Señor Presidente, con un saludo a la Doctora Sandra y al Doctor Alejandro Betancourt y a los demás funcionarios de Gasorienté, a los Honorables Concejales y Concejales y al público que nos acompaña, la verdad que esta proposición del Partido de la U es muy buena y a buena hora llega porque como lo dijeron los antecesores compañeros, ahora la Ley les obliga a las Empresas prestadoras de servicio a rendir cuentas al Concejo Municipal, entonces no es que mandemos un delegado, hacerle ver a la Señora gerente que es obligatorio a partir de ahora la Ley le obliga a ir a los Concejos municipales a todos los gerentes de las Empresas prestadoras de servicio, mirar la revisión que hacen, no ustedes porque ustedes subcontratan con otra Empresa para que revisen las instalaciones de gas en las casas y la revisión que a mí me la han hecho, yo la conozco es llegar y echarle agua-jabón al lado del contador y mirar si hay escape y por eso nos cobran \$60,000 o 60 y más, nosotros vemos que esto si de

ACTA 118 FOLIO 27

verdad es muy costoso para los usuarios de estrato 1 y 2 o hasta el 3 por que si el recibo llega por 10,000 y la revisión vale 60,000 y como decía el compañero Torra si el recibo llega por 10.000 pero nos lo cortan al otro día ya con la reconexión le llega por 42,000 como van a pretender ustedes de que un usuario, que se cuelga, se atrasa en \$10,000 al otro día le vayan a llegar con \$42,000 pagando reconexión y pagando el servicio atrasado, la verdad que deberían mirar eso y analizar de como se extiende, como el acueducto o la Electrificadora que dan dos meses y ya el acueducto llega al segundo mes dice suspensión por mora entonces ya es el campanazo para el usuario de que ahora sí se lo suspenden porque lleva dos meses, es organizar eso porque de verdad a uno le da tristeza que nosotros que somos los dueños del gas que es de nuestra tierra, que lo producimos, que lo tenemos y que desgraciadamente nuestros antepasados lo vendieron a Empresas extranjeras y hoy tengamos que comprárselo, lo que el de los otros comprárselo al precio y a la manera que ellos nos quieran poner el servicio, eso si no lo comparto porque uno no puede producir lo que tiene en la tierra de uno y esperar que otro lo usufructúe y tome ahora se lo vendo y se lo vendo más caro, también me quiero referir a las estaciones de gas domiciliario para los vehículos, el pasado sábado la estación de servicio que queda en la avenida la Rosita con carrera 22, se le soltó una válvula a las 12:30 del día, yo estaba allá porque trabajó al lado de esa bomba, se soltó una válvula de esa bomba y ese sonido de ese gas que salía hizo correr en pleno mercado, a la placita que está ahí en la carrera 23 con Rosita y no quedó nadie dentro de esa plaza del pánico que causó este escape de gas y duro por más de 2 minutos yo no sé si es que esa estación no tienen una válvula de emergencia o no hay una persona capacitada para manipular esto pero la verdad que hubo un pánico y hubo una zozobra y hubieron hasta personas que se enfermaron, le dio ataque que yo estuve ahí viendo, tocó llevarlos a centros clínicos porque entraron en shock y entraron en panico al escuchar este sonido de la válvula del gas de la bomba y al lado funciona una plaza de mercado con seis restaurantes y todas las cocinas estaban prendidas, imagínese usted donde se prenda eso, que mortandad hubiéramos tenido ese sábado aquí en Bucaramanga, la verdad que esa es una queja que la tengo también para la Secretaría del Interior, al Secretario de Gobierno, el Doctor René garzón y hoy se la dejo aquí a ustedes claro para que tomen medidas y correcciones en eso porque cada estación de gasolina y de gas que estamos instalando en la ciudad es una bomba de tiempo que nos está alarmando con lo que pasó el sábado y yo sí pido que se apliquen los correctivos en esto y la verdad saludar al Honorable Concejal de Guadalupe a la Doctora Olga Janet que

ACTA 118 FOLIO 28

hoy nos honra con su presencia aquí, ojalá que más Concejales de otra ciudad nos visitarán y nos escucharán y ellos puedan aprender y nosotros también podamos aprender de ellos, muchas gracias Señor Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Tiene la palabra la Bancada del Partido Liberal, su vocero Jaime Beltrán.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL JAIME ANDRÉS BELTRÁN MARTÍNEZ

Gracias Señor Presidente, un saludo para la Mesa Directiva, para los funcionarios que han venido a entregar este informe, para los compañeros, público en general. Para la Bancada del Partido Liberal es un tema muy importante, de la misma manera sensible, ya que muchas de las comunidades que nosotros representamos a diario presentan o manifiestan sus planes, proyectos y quejas frente al tema, pero yo quiero arrancar hablando es de cómo el tema del gas últimamente en Bucaramanga ha sido noticia y en los medios de comunicación debido al gasoducto Gibraltar que se va a garantizar el abastecimiento de más de que... se va a garantizar el abastecimiento de gas natural de manera ininterrumpida durante los próximos 20 años, esta es una de las buenas noticias que publican medios como vanguardia durante este año martes primero de mayo de 2012 y permite generar garantías, una de las cosas importantes que veíamos dentro del proyecto con lo que yo quiero introducir para darle parte a mis compañeros, es el propósito real de la prevención por encima de remediar, el Doctor Clemente... el Doctor Cleomedes y los diferentes Concejales venía hablando de la diferentes problemáticas pero cuando empezamos a mirar nosotros nos entregaron una cartilla y esta cartilla hablaba de revisión técnica reglamentada todo en aras de buscar la prevención, tiene como eslogan vivienda segura y es interesante conocer los procedimientos que se tienen para la revisión por la cual hemos visto cómo la prevención es el principal motivo de evitar una serie de problemáticas, cualquier tipo de accidente, sin embargo en medio de este contexto hay un malestar por muchos usuarios de la ciudad y en lo pertinente algunos cobros o inconsistencias que ellos representan frente a este tema, por ejemplo: ustedes responden en el cuestionario que la revisión preventiva hace parte de Servigas, que es un producto comercial de adquisición voluntaria, pero en este documento y uno de los que me entregaron uno de los usuarios, en este documento que

ACTA 118 FOLIO 29

yo tengo en mis manos, es de una persona que vive en el sector de Diamante 2 aparece... este documento que me entregan aparece que esta inspección no tiene ningún costo, entonces me gustaría saber si, cuál realmente son los servicios que tienen costos y cuáles no tienen costos y si realmente lo que ustedes planteaban ahorita que decían y como lo dice aquí en el informe, que es un producto comercial de adquisición voluntaria, lo tiene o no lo tiene y para finalizar mi parte es importante saber que el hecho de ser la única Empresa prestadora del servicio puede darle todas las garantías y toda la tranquilidad de un público objetivo, de un público de consumo ya estable, pero si sería importante que vayamos mirando como poder mejorar aquellas quejas o peticiones que tiene la gente para poder mantenernos solamente el servicio sino de la misma manera la calidad y sobretodo trabajar en el proceso preventivo y no simplemente llegar a solucionar los problemas, yo creo que ese tema de prevención nos va a permitir evitar tantos y tantos problemas que vemos a diario en el tema de accidentes e incendios que se están presentando, por eso mis compañeros tienen otras anotaciones frente a lo que pasa en diferentes sectores de la ciudad, Presidente yo le doy la palabra para que usted le asigne a ellos la participación, muchas gracias.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Tiene la palabra Concejal Dionicio Carrero.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL DIONICIO CARRERO CORREA

Muchas gracias Señor Presidente, saludar la mesa directiva, saludar a los funcionarios de la Empresa Gasoriente quienes hoy vinieron en su ausencia por primera Honorables Concejales, por segunda Honorables Concejales, saludo en su ausencia por tercera y por cuarta vez a la Doctora Luz Nayibe Carrillo Santander, Doctor Cleomedes, Doctor Edgar Suárez y el Doctor Alfonso Prieto, ex Concejal de esta Corporación invitaron en varias ocasiones a la Doctora Gerente Luis Mireya, pero qué coincidencia Honorables Concejales, siempre la encontramos viajando, yo pienso que por Secretaría debemos cerciorar, Señora, Doctora Nubia a ver cuando ella no viaja para poderla citar, para poderla invitar a la Corporación, porque atendiendo la Ley 1551 de 2012 en el Artículo 18 obliga Honorables Concejales y funcionarios, cuando la Corporación lo amerita que vengan a rendir informe y no en cuerpo ajeno, bienvenidos ustedes no les vamos a decir que no, pero es importante que venga

ACTA 118 FOLIO 30

porque ya va 1, 2, 3 y 4 veces Honorables Concejales y esta Empresa es tan importante como cualquier otra de la ciudad de Bucaramanga y que los problemas nos aquejan a la ciudad, el pueblo bumangueses está esperando soluciones y a quién llegan a pedirle soluciones, a la Administración Municipal, al Concejo de Bucaramanga y obviamente nosotros tenemos que hacer la réplica ante ustedes y me parece hoy de verdad que debe dar la gerente aquí dándole respuesta a las inquietudes que ya por cuarta vez ha solicitado el Concejo de la ciudad. Pasado este tiempo nosotros en la Corporación, más de un Concejal, han intervenido por esas múltiples necesidades de la población y los múltiples abusos, Honorables Concejales, que se han cometido con los usuarios, es por ello que a veces lamenta uno para que solamente lleven el mandado que ustedes aquí nos escuchan pero se queda ahí, aquí se nos escucha mucho pero se nos atiende poco entonces lo importante es que ella estuviera aquí Doctor Wilson Ramírez, mire, yo solamente dos punticos adicionales Doctor Henry Gamboa porque usted tiene una muy profunda intervención que va a hacer ahora, es respecto a algunas solicitudes que la comunidad ha hecho, aparte de otras Honorables Concejales ustedes recuerdan que aquí ustedes... yo les hablaba de Villa Carmelo, es un barrio subnormal, un barrio yendo para corregimiento 1 Doctora Sandra, yendo para Vijagual y aquí al Doctor Zorro le pasamos muchas solicitudes y particularmente yo le pasé solicitudes de esta comunidad y Honorables Concejales allí esta comunidad vino a hablar con la gerente y no le dio audiencia, no le permitió ingresar a su gerencia, a su despacho para solicitarle este servicio de gas para esta comunidad de 200, 300 casas que ahí allí Doctor Carlos Moreno, que es de su sector, por supuesto le votaron todos a usted pero yo también aquí vengo a defenderlos. Villa Carmelo ese tuvieron que hacer derecho de petición y a la fecha no le han contestado, acabo de hablar con unos dirigentes de allá y me dicen que no le han contestado, han trazado, han enviado, han extendido la red y me parece muy bien para San Pedro, para El Nogal, para San Ignacio y para Vijagual y han pasado por el lado de Villa Carmelo, yo no sé si es que cuando pasan por ahí no revisan, Doctor Carlos, o pasan con miopía que no entienden que esa gente también tienen necesidades Doctora, yo aquí le reclamo por esa población y por esta gente que le atendamos, que por favor los escuchemos, que miremos, que hagamos unas visitas y revisemos que se pueda hacer allí con esta comunidad y no le creamos falsas expectativas a la gente, en otro punto y para terminar Honorables Concejales, yo le pregunto a Gasoriente Doctor Christian Niño y con cierta preocupación, bueno pero yo no sé si haya recursos humanos allí me imagino que si hay oficina de recursos humanos, pero parece que no ponen en práctica Doctoras y Doctores recursos humanos,

ACTA 118 FOLIO 31

Doctor Cleomedes, Doctor Edgar Suárez, que quiere decir recursos humanos Doctor Raúl, recursos humanos es que atiendan a la comunidad, a la población vulnerable, escucharlos, no atropellar a la gente, allí también otro grupo vulnerable de la ciudad de Bucaramanga como las madres sustitutas llegaron a solicitar que se les ayudará para que de pronto le minimizaran el costo del gas a estas madres sustitutas, las madres sustitutas voy a contarle a los Señores de Gasoriente que seguramente no sabe, son las que recogen los niños que nacen en el hospital y los abandonan o que los votan en la calle Honorables Concejales, que lo hacen con esa calidad humana pero resulta, hemos atendido algunas madres allí que tienen su centro de atención a los niños, el acueducto de Bucaramanga ha ayudado en eso, la Electrificadora Santander porque yo he estado muy atento con esa comunidad pero lamentablemente Gasoriente no tiene oficina de recursos humanos porque no los ha atendido Honorables Concejales y no les ha ayudado, no les ha colaborado, no que le regalen todo pero sí que le minimicen un poco esa situación que tiene esta gente porque, uno claro el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar les paga pero no es suficiente, les paga y el sueldo le llega cada seis meses y esta gente lo hace más que todo es de corazón por esa sensibilidad social. Honorables Concejales esa es mi intervención, yo sólo le pido que ustedes como voceros de la gerente, que por favor atienda el llamado de esta Corporación, que somos los voceros de la comunidad, que aquí no venimos a inventarnos necesidades si no es porque vienen y nos las cuentan y yo no quiero replicarle lo mismo que han hecho mis antecesores en el uso de la palabra, simplemente es llamar la atención y solicitarle de la manera más encarecida que ya van cuatro veces Doctor Edgar Suárez, según mis cuentas, cuando estábamos allá en la casa Luis Perú fueron 2 ocasiones, en mi Presidencia se invitó tampoco vinieron, hoy lo hace el Doctor Cleomedes y aquí ven ustedes para la muestra un botón, entonces Honorables Concejales simplemente es poner la Ley también a funcionar Doctor Edgar Suárez, Honorables Concejales porque es que nosotros no podemos pasar de pronto sin pena ni gloria por la Corporación, muchas gracias Señor Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Tiene el uso de la palabra el Doctor Henry Gamboa Meza.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL HENRY GAMBOA MEZA

Bueno muy amable Señor Presidente, un saludo especial a la Mesa Directiva, a los Honorables Concejales, me imagino aquí al ingeniero Luis Arturo Ardila, ¿no? tampoco vino, bueno entonces a los dos funcionarios que vienen de Gasoriente bienvenidos a este recinto, pues yo creo que aquí mis compañeros de Bancada han sido muy amplios en el debate de este importante tema que es del sentir del Partido Liberal, yo quiero presentar algunas cifras como resumen de todo este tema, yo hace algunos días que estuvo aquí la unidad de servicios públicos, unidad técnica de servicios públicos domiciliarios les presentaba unos datos sobre la percepción ciudadana sobre la prestación de los servicios públicos y hoy voy a exponer aquí en particular la que tiene que ver con el gas natural y bajo 3 variables: tenencia del servicio de gas natural y para los investigadores la tenencia es un indicador de percepción de cobertura y el servicio de gas natural registró los menores niveles de cobertura, de tenencia, creo que está por el orden del 65% en Bucaramanga y parece que en el área metropolitana, entonces mal en ese aspecto la Empresa de gas natural porque me imagino que Gasoriente y Metrogas que son las dos entidades que trabajan aquí en el área metropolitana, la menor cobertura en comparación con los otros servicios se explica que el servicio se presta, los presta un privado, yo creo que ese es el problema gravísimo y poco les interesa a los sectores populares porque estas Empresas pues no quieren llevar tarifas con valores blandos, entonces no quieren subsidiar nada, o sea, el objeto social no se cumple con las Empresas privadas o será por eso mucha gente aquí y prácticamente todos los Corporados del nivel Municipal, departamental y Nacional nos oponemos a las privatizaciones porque no le estamos llegando a la poblaciones vulnerables y el Partido Liberal como de las grandes transformaciones sociales velamos por el pueblo pues estamos de acuerdo con esta percepción que tiene la gente en la prestación de este servicio, la calificación del promedio del servicio de gas natural se realizó en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno; los usuarios le dieron la menor calificación 3.7 en promedio, los demás servicios están sobre 4, 4.3, 4.5 la peor se la dieron a lo que es el gas natural, qué problemas se presentan, lo evaluaron también la prestación de servicios de 1, 2 o 3, es decir, muy malo, malo o regular, en ese orden lo presentaron frente a los problemas y cual fue los datos, esto hay que hablar con cifras Honorables Concejales y ya los amigos expusieron la problemática yo ahora la manifiesto en cifras, siempre somos

ACTA 118 FOLIO 33

muy cuidadosos en el Partido Liberal de presentar sustentadas todas nuestras ponencias aquí en el Concejo, alto costo de tarifas 53% manifiestan la gente, mala instalación de la tubería en 7%, cobran más del consumo 12%, problemas de racionamiento o cortes el 5%, escapes 4%, demora en las reparaciones 4%, mala atención al cliente en los reclamos 2%, mala instalación de la tubería 8%, otros 5%, dentro de los otros está que según los Superintendencia de servicios públicos Empresas como Gasoriente nunca atienden a los vocales de control, eso lo dice la Superintendencia Honorables Concejales, no tiene mecanismos dignos para atender a los usuarios, creo que eso era lo que exponía mi antecesor el Honorable Concejal Dionicio Carrero Correa, los técnicos de las Empresas contratistas cobran dinero para la prestación, o sea, cobran coima para agilizar las reparaciones, gravísimo ese tema, eso en general en lo que es en la prestación del servicio, con respecto al cuestionario mi pregunta es que a pesar de que el funcionario de Gasoriente nos explicó que me parece que no deben estar promocionando el tema de la revisión preventiva y la revisión técnica reglamentaria son redundantes, decir que son dos cosas iguales, si la Empresa está obligada a hacer la revisión técnica reglamentaria para qué le metemos más la mano al bolsillo al usuario, son lo mismo, que no es obligatorio el uno, listo no es obligatorio, si es obligatorio la revisión técnico mecánica pues metámosle la mano al bolsillo por la revisión técnico mecánica porque es que si yo contrato la revisión preventiva creo que la revisión técnico mecánica no la necesito, simplemente porque la ley lo obliga entonces impidamos que promocionemos ese negociado que tienen ahí Honorables Concejales, porque es que estamos le metiendo, si el tipo me está revisando periódicamente, estoy pagando mensualmente una tarifa y periódicamente me está haciendo la revisión preventiva yo para qué necesito la revisión técnica reglamentaria, Honorables Concejales, es así de sencillo, son excluyentes, entonces por favor revisemos ese tema, ahora cuando me hablan de la revisión técnica reglamentaria por periodos no superiores a 5 años, qué quiere decir, que si los Señores empresarios de Gasoriente quieren pues me la hacen pues me la hacen cuantas veces quieran dentro de los 5 años, entonces deben decir es una al año, dos al año, una cada dos años, una cada tres años, una cada cuatro o cada cinco años hacemos la revisión pero no superior no significa nada, pueden hacérsela mensual y cobrársela mensual si quieren, entonces otra cosa que hay que exigirle a la Comisión reguladora de gas porque es que aquí nos están atracando con esos rangos, rangos abiertos y hay que ser precisos Honorables Concejales por eso es que ellos dicen no es que estamos autorizados por la CRAC pero fíjese eso que dicen,

ACTA 118 FOLIO 34

la revisión técnica reglamentaria se realiza en periodos no superiores, no, den los valores exactos, cada año, cada dos años, cada tres años, cada cinco, pero no superiores entonces puede 1 no es superior a 5, 2 no es superior a 5, 3 no es superior a 5, o sea en los 5 años nos pueden hacer 5 revisiones técnicas reglamentarias, ojo con eso Honorables Concejales que les quede ahí como en el tintero para que vayamos revisando más el tema para cuando venga la gerente, a ver si viene y le podemos decir a ella qué es lo que está pasando, pero importante con la percepción que tenemos o que tiene la comunidad del servicio, yo le quiero preguntar aquí a los técnicos y administrativos de Gasoriente, qué política, qué planes, qué programas, qué proyectos, qué estrategias tiene definida la Empresa Gasoriente para realizar la ampliación y expansión del perímetro del servicio público del gas, por 3 cosas importantes, aquí se van a dar tres cosas o se requieren tres cosas importantes para la ampliación del perímetro del servicio de gas en Bucaramanga, primero: nosotros nos acaba de llegar un proyecto de acuerdo donde vamos a habilitar un suelo urbano, perdón, un suelo de expansión urbana, suburbano y rural que va a pasar a perímetro urbano, significa que esos predios van a requerir y va a ser para vivienda de interés social y vivienda priorizaría luego estos Señores necesitan cocinar luego requiere la infraestructura de servicios público, qué capacidad tiene la Empresa hoy de expansión para esos sectores que vamos a habilitar, sobre todo en sectores que son hoy rurales, segundo hay más de 30,000 familias Honorables Concejales que lo he repetido por diferentes razones aquí pero hoy llegamos al tema del gas, que no tienen servicio de gas, que viven en condiciones infrahumanas, hoy todas las Empresas de servicios públicos caso particular la Empresa Electrificadora de Santander ha puesto el servicio, redes domiciliarias a todos estos predios de Bucaramanga en un plan de recuperación de energía y han puesto el servicio, yo no entiendo por qué Metrogas ni Gasoriente han hecho esta política, por que no la hacen, cuál es la razón de llevarle el gas a los pobres, ellos necesitan comer, ellos necesitan cocinar, entonces aquí estamos preocupados porque los ricos estén bien, yo no sé esta Empresa se que es de muy ricos pero no importa, el otro tema sector rural; como le vamos a llegar al sector rural si usted deben conocer, porque ustedes mismos hicieron las instalaciones que aquí al corrimiento 3 que se hizo un proyecto que no lo pagó Gasoriente, lo pagó el Municipio de Bucaramanga con recursos del Departamento y la Nación y exigió Gasoriente que ellos eran los únicos habilitados, no había otro contratista y nos demoraron 2 o 3 años para poder hacer esas redes pero la realidad final Honorables Concejales es que le pusieron el gas a los ricos, a los

ACTA 118 FOLIO 35

pobres de esa vereda no se lo pusieron Honorable Concejal Christian y no hay un plan para ponerle a los pobres de esa comuna de Gualilo alto, bajo, San José, arriba Retiro Chiquito, en todas esas casas de los pobres no les llegó el gas como si ellos no necesitarán cocinar, entonces me gustaría que esto si no tienen la respuesta nos la hicieran llegar por escrito aquí a la Corporación y que no se olviden de Villa Carmelo el gran propósito de nuestro amigo Dionicio Carrero, muy amable Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal vamos a darle el uso de la palabra a la Bancada del Partido Cambio Radical. Tiene el uso del mismo la Doctora Sandra Pachón.

INTERVENCIÓN DE LA HONORABLE CONCEJALA SANDRA LUCÍA PACHÓN MONCADA

Gracias Señor Presidente, un saludo especial a la Mesa Directiva, a los doctores de acá de la Empresa de esta Empresa Gasoriente, a la Doctora Sandra al Doctor Alejandro, los Honorables Concejales, los medios de comunicación y las personas que se encuentran en el recinto. Yo sí que me uno también a esta, prácticamente, propuesta que tienen acá los Honorables Concejales de pasar a través de esa proposición el cumplimiento hacia la norma, hacia la Ley y en esta Ley 1551 de 2012 en su Artículo 13 como usted lo señalaba Doctor Dionicio realmente se cumpla y sienta la comunidad que desde el Concejo de Bucaramanga cuando se citan específicamente a los gerentes de las Empresas prestadoras de servicios públicos que son tan importantes, que conozcan de manera directa de los Honorables Concejales las inquietudes que permanentemente cursan numerosas personas frente a los abusos, negligencias en la prestación de servicios públicos que son tan necesarios y urgentes para lograr calidad de vida, bienestar social y este tema que tiene que ver con el gas domiciliario es un servicio necesario, uno no concibe una persona cuando le cortan el servicio de gas y sobre todo cuando son madres comunitarias, donde tienen varios niños, donde tienen que atenderlos y realmente todo va enfocado hacia que presten un buen servicio y lo mantengan, digamos, para poder acceder a la preparación de estos alimentos que son a horas y que a veces de verdad no pensamos en el daño que le hacemos cuando no se piensa en la calidad, en la prestación del servicio cuando una persona ha ido pagando puntualmente y realmente de un momento a otro que se le olvidó en algún mes cancelarlo y al otro día lo va a hacer prácticamente se le cuadriplica, digo yo, porque

ACTA 118 FOLIO 36

prácticamente lo que paga de \$35,000 que básicamente sino lo cancelan en el próximo mes se aumenta digamos esa cantidad y obviamente esto afecta el bolsillo de las familias, de este grupo de personas, para lo cual sí es importante que Gasorienté ojalá tenga dentro de sus políticas también el pensar que aquellas personas que vienen pagando de manera puntual, oportuna no es justo que en un mes que por alguna eventualidad en la vida, como nos pasa de pronto a todos, se le haya olvidado y tenga que cancelar la reconexión de los \$35,000 debe haber alguna cláusula, alguna digamos, forma en que realmente la Empresa piense en esas personas que son oportunas en los pagos, que utilizan esa cultura del pago y también para aquellas personas que no lo hacen pues obviamente nosotros siempre enfocamos aquí el tema del cumplimiento pero también es que hay que decirlo realmente los cobros que se hace son bastante desorbitantes lo digo yo y comparto con el Doctor Raúl Oviedo, no es justo que la gente tenga que pagar en la reconexión ese valor tan alto y que realmente eso perjudica el bolsillo de las familias bumanguesas y eso es un reclamo que permanente vienen a hacer aquí al Concejo de Bucaramanga, no hay un solo Concejal donde muchos líderes de juntas de acción comunal se quejen frente al tema de esas dos preguntas frecuentes que hacen en Bucaramanga; uno es el corte del servicio y dos el tema de la revisión técnica reglamentaria que también en un valor de \$61,078 como usted lo mencionaba que pues obviamente uno debe entender también que el tema que tiene que ver con la prevención es fundamental, es necesario y obviamente en el Concejo de Bucaramanga siempre enfocamos que ojalá muchas dependencias de las que trabajan en los temas sociales la prevención sea pilar fundamental y en ese aspecto pues uno tiene que decir que es punto vital y que obviamente es importante que se realice para que la gente tome conciencia frente a que no ocurra ningún siniestro o eventualidad dentro de su hogar, esas cartillas didácticas que ustedes pasan pues son importantes, yo miraba a través de Internet y veía lo del tema de Gasorienté y la página que ustedes abren en tema de oficina virtual y aparecen una serie de preguntas que dicen, las preguntas más frecuentes que hace la comunidad y ahí dan las respuestas y prácticamente son muchas de las mismas quejas que Doctor Cleomedes usted mencionaba o que el Doctor Henry decía o el Doctor Jaime Beltrán, ahí las responden pero es que en el papel, en el sistema pues si la gente se informa pero aquí la gente quiere soluciones, que busquemos alternativas, que ustedes los de Gasorienté se pongan de acuerdo también con la Administración Municipal y concerten acciones que lleven a que realmente llevemos respuestas claras y muy rápidas frente a una población que no solamente es estrato 1, 2 sino que también vemos gente que se queja en los estratos 3, 4,

ACTA 118 FOLIO 37

5, 6 por este mismo servicio,, ayer me encontraba precisamente en el sector de Villa Rosa y la gente manifestaba a través de los recibos decían: miren es que es injusto que nos cobren la reconexión y realmente o pagan o pagan o siguen con la suspensión a largo tiempo entonces no hay unos acuerdos, no hay una persona de la Empresa que atienda esas personas de manera juiciosa, responsable, con una cara agradable, las Empresas deben llevar esa parte afectiva y efectiva y yo los invitaría para que realmente así como el servicio en general es un servicio necesario, vital y que se viene prestando de manera permanente porque uno tiene que decir que es un servicio bueno, necesario, pero realmente el tema de los costos todo el mundo se queja de esto, entonces yo pienso que si hay tantas quejas y una pregunta que le haría es cuantas quejas llegan a Gasoriente de manera real que me respondan frente a este tema de solicitudes que hace la comunidad y obviamente no solamente las hacen a través de Gasoriente, la gente ya no recurre allí porque dicen que no les hacen caso, entonces se van a otras instancias como la Personería, como los mismos Concejales para ver si los escuchan y yo creo que hoy es el espacio más propicio para decirle a la gerente que tiene que tomar algunas acciones, que no podemos seguir pensando que la gente se queje, se queje y se queje y que no pasa nada, aquí tiene que pasar algo y por eso menos me uno a esa proposición que estamos pasando para que realmente los gerentes y en especial Gasoriente que es la que estamos citando realmente nos dé una respuestas claras y avancen en este proceso de las quejas de la comunidad. Algo muy importante del sector rural, cuando uno recorre los sectores no solamente rurales sino urbanos se encuentra con barrios en Bucaramanga donde ciertas casas tienen la prestación del servicio y las dos siguientes no, entonces uno se pregunta cómo es posible que realmente en un barrio como Zarabanda, como Cuyanita, que son sectores obviamente que están en proceso de legalización pero que ya prácticamente son sectores que se han ido consolidando como tal y realmente qué proyecciones tienen ustedes frente a estos sectores en la prestación del servicio, es que yo recuerdo a una madre comunitaria que visité y me decía Sandra hasta aquí llega la prestación del servicio de gas y la siguiente casa y de ahí para abajo no la tienen, entonces es como ilógico pensar que en Bucaramanga, en algunos sectores donde hay esta población realmente este servicio no esté llegando, otra respuesta que da la gente de que van allí a la Empresa y les manifiestan de que necesitan que se les preste este servicio y que solamente en los oficios les contestan que no se puede porque están en zona de alto riesgo, entonces eso hay que revisarlo bien, yo no sé cuántas veces Gasoriente se ha sentado con la oficina... con la Secretaría de Planeación con

ACTA 118 FOLIO 38

estas dependencias que tienen que ver con el ordenamiento y la planificación del territorio y que de esa manera se trabaje de manera mancomunada, Administración Municipal Empresa prestadora del servicio y logremos acuerdos importantes con el diálogo, con la concertación se toman buenas decisiones y yo los invitaría hoy para que ojalá este trabajo lo pudiéramos desarrollar, mire hablamos de un Plan de Desarrollo que es lo Social es Vital, pensemos en la gente, pensemos en los usuarios, pensemos en tantas personas que necesitan de los servicios públicos para generar calidad de vida, cuando uno mira el tema de los objetivos de desarrollo del milenio que habla precisamente de que la gente tenga la posibilidad de que esa prestación del servicios públicos le llegue y redunde en el bienestar de todos los que vivimos y convivimos en esta ciudad que le llamamos bonita, cordial pero realmente detrás de ello aparecen todas estas prácticamente... deficiencias que hay que empezar a mirarlas y a revisarlas con detenimiento y finalmente les preguntaría que en los temas de responsabilidad social empresarial cómo está la Empresa Gasoriente en Bucaramanga que programas, que proyectos se están llevando a cabo, qué conocen ustedes frente a temas estratégicos de la ciudad que realmente Gasoriente le esté aportando porque una de las preguntas que muchas personas en Bucaramanga es oiga y con toda esa plata que recaudan de las reconexiones qué están haciendo, por un lado pues en el tema de revisión de las redes pero por otra parte hay que aportarle a la ciudad, entre todos la Empresa privada, la Administración Municipal y Sociedad Civil tenemos que aunar esfuerzos, por eso al igual que lo dije hace unos días con el gerente de Centroabastos, yo les diría a ustedes también a Gasoriente que se unieran también a estos planes padrino de recuperación de los parques de Bucaramanga, donde se vea el apoyo de Gasoriente hacia el tema de devolverle el calificativo de la ciudad de los parques, esos son temas importantes que Empresas como las prestadoras de servicios públicos deben apoyar, deben lograr que realmente generemos unos espacios para los que viven aquí pero también los que visitan esta ciudad que le llamamos la ciudad bonita, cordial, más limpia de Colombia y la ciudad de los parques, gracias Señor Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal tiene la palabra, continúa con el uso de la palabra la Bancada del Partido Cambio Radical, el Honorable Concejal Edgar Suárez.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL EDGAR SUÁREZ GUTIÉRREZ

Gracias Presidente un saludo a la Mesa Directiva del Concejo, a los Concejales de la ciudad, extender mi saludo al público presente, saludar a los amigos de Gasorienté. Presidente como lo decía muy bien el Concejal Dionicio Carrero haciendo historia, para aquellos que afortunadamente repetimos nuevamente en el Concejo, hoy es un día casi como para enmarcar, porque tantas veces que citamos a Gasorienté acá para temas importantes de ciudad, para las diferentes solicitudes y quejas de la comunidad, para que Gasorienté se llevará de primera mano el clamor ciudadano, el clamor popular, las necesidades del pueblo que es lo que nosotros conocemos día a día en el recorrido que hacemos por los diferentes barrios y acá producto de la Ley 1551 del 6 de julio de 2012 de hace pocos días pensamos que iba a ser posible conocer a la gerente de Gasorienté y mire que yo venía preparado para ojalá hablar en este debate con ella, pero yo quiero decirle a los amigos de Gasorienté que le lleven un cordial saludo a la gerente, que en la sesión que estamos debatiendo el Concejo la puede escuchar por la página web del Concejo, en Señor Googol hay le mete Concejo de Bucaramanga y ahí se mete por actas y con la fecha de hoy puede escuchar toda la sesión del Concejo, ahí va a quedar la sesión y todo lo que pasa hoy queda consignado en una acta para que ella sepa de una vez lo importante que son las intervenciones acá de los Concejales, lo importante que es un debate de control especial como la Ley 1551 lo hace para las Empresas de servicio público y lo importante que es la sesión de hoy donde debía, por obligación, estar la gerente, es que simplemente leer de corrido, no hay necesidad de interpretar la norma, mire la Ley 1551 del 6 de julio en su Artículo 18 que modifica el 32 de la Ley 136 en el numeral 12 dice: citar a control especial... esto sobre las atribuciones que tiene el Concejo hoy día, atribuciones que tanto la Constitución como la Ley nos va a nosotros los Concejales, es atribución nuestra que no dio la Ley, numeral 12 una atribución del Concejo: citar a control especial a los representantes legales de las Empresas de servicios públicos domiciliarios, sean públicas o privadas, para que absuelvan inquietudes sobre la presentación... la prestación de servicios públicos domiciliarios en el respectivo Municipio o distrito. Segundo párrafo la Empresa de servicios públicos domiciliarios cuyo representante legal no atiende las solicitudes o citaciones de control especial emanadas de los Concejos municipales o distritales serán sujeto de investigación por parte de la Superintendencia de los Servicios Públicos Domiciliarios, esta adelantará de

ACTA 118 FOLIO 40

oficio o por petición de la Corporación respectiva una investigación administrativa e impondrá las sanciones procedentes establecidas por la Ley, lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales o constitucionales procedentes, yo le veo el final de la norma el Artículo 50, vigencia de la Ley: está Ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias en especial las del Artículo 10 de la Ley 1474, más claro no canta un gallo, acá la gerente tenía que haber venido, se tenía que haber presentado, afortunadamente los amigos de la U presentar la proposición en días pasados pero es que la Ley ya está vigente, la Ley está hoy vigente, la Ley empezó a tener vigencia hace unas semanas y la gerente tenía la obligación, compañeros, de estar acá sentada y si no enviar excusa, yo me le acerqué a la Secretaría y por ningún lado hay excusa debidamente justificada para no estar presente acá la gerente, la gerente tenía que estar acá como le hemos pedido durante más de 4 años en diferentes proposiciones, yo las recogí, mire Concejales; 2 proposiciones del Concejal Alfonso Prieto con Edgar Suárez y otros amigos que presentamos acá durante los años 2011 y 2008 frente a Gasoriente las irregularidades que han cometido durante muchos años en Bucaramanga, acá tengo una de junio primero de 2009 donde se está citando a Gasoriente para los problemas allá de los que tienen voticos en la ciudadela, en la Ciudadela Real de Minas, la Feria y Cabecera de Llano donde sin previo aviso le es cortado el servicio con la excusa de no haber atendido una citación o revisión obligatoria, citación que no ha sido previamente conciliada con los propietarios de los predios, el Concejo de Bucaramanga presenta enérgica protesta y los cita, no, hicieron caso omiso en el año 2009, acá tengo otra en el año 2010, ésta fue firmada por Martha Montero Celestino Mojica Edgar Flores, Wilson Ramírez, Christian Niño las minorías del Concejo en su momento, la oposición que hoy día ya no hay, no pueden pedir la... Presidente en el 2010 en julio 28 Wilson González, Pedro Nilson Martínez, Pedro Nilson Amaya, Edgar Suarez, Martha Montero, Edgar Higinio Villabona, Christian Niño nuevamente a Gasoriente la citamos. Punto número uno: Cuáles son las normas vigentes para definir la fecha de cobro de los servicios. Dos: cuáles son los periodos de facturación de cada servicio público domiciliario. Tres: cuál es el proceso de facturación de la entidad. Cuatro: cuáles son montos recaudados mensualmente por revisiones. Cinco: cuál es el número de quejas de usuarios por facturación. Estas proposiciones ya la hacíamos para saber que no venían pero adicional a esto nosotros con el Concejal Prieto hicimos 2 proposiciones preparadas, estudiadas, con pruebas, aquí el Concejal Prieto traía las pruebas y yo también las traía, yo pensé que iba a venir la

ACTA 118 FOLIO 41

gerente para recordarle las diferentes irregularidades que mucho de nosotros les dijimos todos los días y a diario por este monopolio que ejerce Gasoriente en la ciudad de manera injusta con las personas más necesitadas de la ciudad y también con la gente pudiente porque ustedes le meten el bolsillo a todos los estratos, ustedes no tienen compasión con nadie, mire yo tengo una conocida de estrato 6 que hizo la remodelación de su casa, es una ingeniera, contrató los expertos para que le hicieran la acometida interna de gas desde su puerta hasta la parte interna y le fue imposible traer expertos para poder hacer toda la acometida interna, Gasoriente no le permitió y ella tiene las cotizaciones aún y Gasoriente le cobró tres veces, tres veces el valor que le cobraba un experto, ustedes deben tener... estar pendiente de la revisión porque tiene que tener el monopolio de todo lo que sea internamente, o sea, acá no puede venir ningún experto a hacer ninguna comedia interna porque para Gasoriente es prohibido que le metan la mano a cualquier acometida interna, acá no se puede sin tener el resorte del monopolio, fue imposible para mi amiga que pudiese hacer una acometida interna, porque Gasoriente se la hizo tres veces más costosa, mire yo voy a hacer acá una reflexión, no sé si sea una denuncia pero es una reflexión delicada, ustedes hoy día tienen tanques ubicados en predios del Municipio, 25, 30 años con tanques que son un peligro hoy día para la sociedad le voy a dar específicamente, anoté ahí mi Doctora... en la acción comunal del barrio Regadero hay un tanque de Gasoriente ubicado hace 25 años, no pagan un solo peso de arriendo, es de ustedes, no han pagado y no han cumplido ni siquiera lo que quedaron en cumplirle al Presidente en su momento que ya hoy día está muerto y llevan 25 años en una zona residencial, al lado de una escuela, al lado de una Iglesia, al lado de una plaza de mercado, 25 años usufructuando predios del Municipio, preguntas como esas son las importantes para hacer, ustedes cuánto llevan con tanques similares a esos usufructuando predios del Municipio y por cuantos años y porque nunca le han pagado un peso al Municipio y como si para tener los tanques llenos de gas no hay ningún tipo de problema, entonces sería interesante que nos dieran a nosotros el inventario, ojalá por la defensoría del espacio público o quien tiene los predios, conocer cuántos tanques de Gasoriente están ubicados en predios del Municipio y eso nunca lo reconocen, mire los permisos...

El Señor Presidente: Honorable Concejal para que vaya terminando con la idea.

ACTA 118 FOLIO 42

CONTINUACIÓN INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL EDGAR SUÁREZ GUTIÉRREZ

Si las multas, las multas que hoy día aplican a las personas llegan a los estratos 1 Y 2, multas hasta de \$200,000 en los barrios que hoy día son de alto riesgo, no tanto por su topografía sino algunas veces porque los sectores son complicados para cortar si cortan en un día pero para instalar duran hasta 10 días para reconectar, porque son barrios que son complicados en los estratos 1 y 2, pero para cortar si le llegan sin ningún problema al usuario y para reconectar se demoran 10 y 15. Presidente por lo demás yo creo que hoy el Concejo de Bucaramanga está dándole cumplimiento a raíz de esta importante invitación que ya hoy día no es invitaciones sino son citaciones de control especial a las Empresas de servicios públicos, yo dejo por ahí, lastimosamente no vino la gerente a quien yo quería darle un poco más de datos específicos, esperamos ojalá que no sea con la investigación que muy posiblemente a votar positivo el Concejo para la superintendencia, esperamos conocerla, yo le pedí cita 5 veces el año pasado y nunca me atendió, nunca me atendió, ojalá que ahora con esta nueva Ley por lo menos los Concejales podamos conocerle las oficinas porque a hoy yo creo que ningún Concejal conoce las oficinas porque nunca nos recibió y nunca nos recibe, ojalá que ahorita con la forma de la Ley nos da podamos por lo menos visitarla, muchas gracias Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Tiene la palabra el Concejal Diego Frank Ariza y termina las intervenciones el Concejal John Claro.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL DIEGO FRANK ARIZA PEREZ

Gracias Señor Presidente. Darle un cordial saludo a los Honorables Concejales de Bucaramanga, a los funcionarios de la Empresa de Gasorienté que nos acompañan en el día de hoy y a las personas que también nos acompañen en el recinto. Pues Honorables Concejales yo me uno también lógicamente a esta gran inquietud y qué bueno que el Concejal Edgar haya leído la Ley 1551 de 2012, para usted Doctora Sandra poderle manifestar a la Señora gerente que esto ya no es un capricho, esto es una obligación de las Empresas de servicios públicos de estar aquí en la Corporación y aplaudir al Partido de la U por esta buena proposición

ACTA 118 FOLIO 43

porque al igual yo creo que la comunidad a diario viene presentando estas quejas, es más les voy a decir una cosa Honorables Concejales, hay redes sociales en contra de los abusos que presenta la Empresa Gasorienté y redes sociales conformadas no por 10 personas ni por 15 personas, una redes sociales inmensas desde los estratos 1 hasta los estratos 6, yo sí quiero Señor Presidente que usted me permita decir cómo se queja una persona aquí diciendo Señores cómo es posible que le estén haciendo revisiones al sistema cada 11 meses cuando la Ley dice que se deben hacer cada 5 años, no voy a utilizar las palabras que hace aquí el... cómo se llama eso Doctor Jhan Carlos usted que vive a toda hora en las redes sociales, pero lo que dice es que prácticamente son unas injusticias, será que la Superintendencia de servicios públicos no se dan cuenta de estas irregularidades en esas Empresas y mencionan una Empresa RTGAa a mi casa llegaron el 26 febrero de 2011 bueno fue el año pasado y la anterior revisión la hicieron el 2 marzo, que por favor alguien nos ayude piden aquí en las redes sociales, le piden al Concejo de Bucaramanga que les ayude gracias a Dios se creó la Ley 1551 y vamos a mirar de qué manera podemos nosotros abrir aquí un gran debate pero Honorables Concejales aquí el problema no es el costo del consumo, el costo del consumo antes a veces a uno cuando le llega el recibo dice oiga estos si es como gratis ¿no? y es la verdad, mire yo tengo recibos, no si allá en la casa cocinamos bastante Doctor Cleomedes, yo tengo recibos de estratos 5 que llegan por 20,000 o \$22,000, el consumo gracias a Dios, tenemos que decirlo, es muy pero muy favorable para los ciudadanos pero aquí lo grave Honorables Concejales y los atropellos están es en los servicios adicionales que yo creo Honorable Concejal Cleomedes y miembros del Partido de la U que aquí es donde tenemos que pedirle a nuestra oficina de servicios públicos que nos ayude a regular qué es lo que está pasando en Bucaramanga, muchos bumangueses se quejan, lógicamente, por estos abusos en los costos de los servicios adicionales y que inclusive algunas denuncias apuntan a que no es la misma Empresa Gasorienté, a que es el amarrado que se tiene con las Empresas de los terceros que vienen haciendo estos abusos, me preguntaba ahoritica el Concejal Christian y estaba yo revisando de qué manera sale una resolución haber creo que es la resolución, por aquí la tengo, es la resolución número 067 y algunas personas se quejan de esta resolución a través del Ministerio de Minas y Energía de cómo la resolución fue creada por las Empresas de gas en el país, a sus acomodos y a determinación de algunos costos que de verdad que son sorprendentes, familias lamentablemente familias de los estratos bajos donde tienen que pagar una sumas que no son considerables para el caso de Bucaramanga, yo sé que la resolución las establece, pero los servicios

ACTA 118 FOLIO 44

adicionales es el gran atropello que se está generando hoy en día y yo creo que únicamente no en Bucaramanga Honorables Concejales esto es un tema del área metropolitana y de muchas ciudades pero nosotros sí necesitamos pedirle, que lástima que hoy no hubiese venido el director de la unidad de servicios públicos, si esta acá, ah si el Doctor si nos está acompañando, pedirle al Doctor yo sé que esta haciendo una muy buena labor que ojalá cuando volvamos a tener el informe de gestión de la unidad de servicios públicos él nos pueda decir si realmente está recibiendo las quejas y si le están dando soluciones porque es que aquí decía un periodista inclusive que las quejas son innumerables pero las soluciones son pocas, entonces por lo demás Señor Presidente ojalá nosotros podamos a través de la unidad de servicios públicos poder tener la respuesta a preguntas como cuándo debe suspenderse el servicio de gas, para realizar la suspensión debe existir una notificación previa, cuál es la clasificación de los calentadores, que es un problema que se está viviendo hoy en día también en Bucaramanga, cada cuánto es recomendada la revisión, cuál es el costo promedio y quién debe asumirla y a dónde se puede acudir para obtener una respuesta a una queja o a una petición, yo creo que los servicios adicionales que presta lógicamente a través de Gasoriente y de sus terceros son los grandes atropellos que se están presentando hoy en día en el Municipio de Bucaramanga y ojalá la Señora gerente, Doctor Cleomedes podamos tenerla aquí en el próximo periodo de sesiones ordinarias para poder tener respuesta a todas estas inquietudes y todos estos atropellos que vienen recibiendo los bumangueses a diario, gracias Señor Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Tiene la palabra el Concejal Jhon Claro.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL JOHN JAIRO CLARO ARÉVALO

Gracias Señor Presidente, Honorables invitados voy a ser muy breve. Yo quisiera preguntarles por ejemplo sabemos de que el gas es muy barato porque lógicamente sale muy barato y aparentemente es barato el gas pero me causa curiosidad que las multas de reconexión son muy costosas, lo son de \$32,000 yo no sé en dónde estará el negocio en la reconexión porque si hay gente que paga del gas 4000, \$8000 y le cobran 32 entonces quizá qué porcentaje habrá gente que esté pagando este tipo de multa si ahí podrá haber una gran utilidad para la Empresa más que la prestación del servicio. Como preguntarles también se basan en qué norma, yo sé que la

ACTA 118 FOLIO 45

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tienen establecidos unos techos máximos pero parece que ustedes están cobrando el techo máximo no dándose la libertad de colocar en algunos estratos quizá el techo mínimo, se establece un porcentaje de suspensión no sé si el 1% o del 2% del salario mínimo legal vigente e igualmente en la reinstalación en el corte igual, o sea, yo quisiera que me clarificarán desde la normativa en qué se están pasando para colocar estas tarifas tan altas de los rubros de reconexión, eso es todo, gracias Señor Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. Tiene la palabra... le doy la palabra a la Doctora Sandra Milena Argüello para que resuelva alguna de las inquietudes que tenga por resolver.

**INTERVENCIÓN DE LA DOCTORA SANDRA MILENA ARGÜELLO
REPRESENTANTE DE GASORIENTE**

Bueno, buenas tardes. Al punto que ha sido pues reiterativo de parte de todos los Honorables Concejales créanme que yo le hago llegar la información a la Doctora Luz Nayibe de la nueva Ley para que ella conozca la importancia de estar en estas sesiones ya con la Ley como usted lo manifestó Doctor, quiero de todas maneras que quede claro que la no asistencia de Luz Nayibe realmente ha sido porque ha coincidido con sus viajes a Bogotá, mas sin embargo Doctor ya inclusive la Secretaría Nubia me había entregado el número de la Ley, yo haré llegar esa información. Quisiera referirme al tema de la revisión técnica reglamentaria y al costo de la misma, como lo afirmaba acá el ingeniero Alejandro Betancourt, el costo que se cobra por este servicio cubre tantas visitas como sean necesarias para que la Empresa pueda asegurar que la instalación está en óptimas condiciones, importante que ustedes conozcan que las Empresas que están contratadas para este servicio tienen personal calificado, personal que ha sido acreditado y a su vez estas personas van hasta los recintos o hasta los predios de los clientes con los equipos que también son certificados, son los equipos que se requieren especialmente para llevar o ejecutar la revisión técnica de acuerdo como lo pide la Ley, entonces importantísimo que ustedes entiendan que este cobro corresponde netamente a los gastos en los que la Empresa incurre para la ejecución de este proceso cumpliendo con la resolución 067. Comentarle al Doctor Raúl Oviedo que nos hacía la solicitud puntual de que las reparaciones fuesen realizadas por personal directo o a

ACTA 118 FOLIO 46

través de las firmas reparadoras que tienen convenio con Gasorienté, comentarle que del 100% de las revisiones el 75% de las instalaciones tienen defectos y que de éstas el 50% de los clientes reparan estos defectos a través de las firmas reparadoras... con las que tiene Gasorienté convenio para financiar las reparaciones a través de la factura del gas, pero importante hacer claridad o ratificar como le decía Alejandro en el sentido de que los clientes igual pueden solicitar estas reparaciones a quien ellos puedan acceder o a quien ellos quieran siempre y cuando estas personas estén debidamente acreditadas para la ejecución de esta labor. Respecto al cobro de los \$35,000 de la reconexión, yo quisiera irme un poco atrás, Gasorienté reparte sus facturas con más de cinco días hábiles de anticipación, en el peor de los casos está en los cinco días, en la factura se le informa a los clientes que deben pagar la factura a tiempo y se indica en la parte de abajo justo donde está el valor de la factura que el servicio se suspenderá a partir de la fecha inmediatamente siguiente al vencimiento, quiero que sepan que nosotros esta norma tal cual no se aplica, nosotros suspendemos al tercer día de vencimiento de la factura y esto equivale o corresponde básicamente a que las entidades que recaudan se les da el tiempo suficiente para que hagan llegar la información de los pagos de los clientes y evitar suspender a personas que ya han pagado el servicio, este costo corresponde a los valores en los que Gasorienté incurre para suplir el servicio de suspensión y reconexión del servicio, en la carta que nosotros respondimos en el cuestionario quisiera leer textualmente, en cuanto al cobro, el Artículo 96 de la Ley 142 dispone que quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo de reconexión para la recuperación de los costos en que incurren e igualmente el Artículo 96 de la mencionada de la Ley dispone que para restablecer los servicios si la suspensión o corte ha sido imputable al suscriptor o usuario éste deberá además de eliminar la causa que dio lugar a dicho corte o suspensión pagar por todos los gastos de reconexión en que incurra la Compañía, la Ley 142 faculta a las Empresas de servicios públicos para que a través del contrato de condiciones uniforme manifieste y comunique a los clientes en qué periodos de facturación suspende el servicio de gas, para el caso de Gasorienté la facturación de Gasorienté es mensual y faculta a las Empresas para ser corte de servicio mensual, si la factura... si nosotros liquidáramos bimensual el corte se podría hacer de esa manera. Definitivamente Doctora Sandra contar totalmente comparada su idea respecto de que revisemos mancomunadamente a cuáles comunidades debíamos entrar a revisar el tema de que es una zona de alto riesgo o no, a ver, yo la invito a que nos podamos reunir, a que

ACTA 118 FOLIO 47

podamos mirar, poderle manifestar durante todos estos años como hemos llegado a la conclusión de colocar en las respuestas de los clientes que si están en una zona de alto riesgo definitivamente no podemos acceder al servicio, o sea, podemos sentarnos y contarle todo lo que nosotros hemos hecho para que las personas y también la Administración Municipal pueda colaborar para cumplir como este requisito que se requiere, importantísimo que ustedes Señores Concejales entiendan que Bucaramanga tiene algunas zonas de remoción de masa, nosotros pertenecemos al CLOPAD, inclusive aquí me acompaña la ingeniera Nora Lozano quien es la persona que asiste a ese comité y en reiteradas ocasiones, ellos mismos o las mismas personas del CLOPAD que pertenecen a la Administración Municipal nos han señalado algunas zonas donde nosotros no podemos llevar el servicio de gas, recordarles que el servicio de gas se lleva por tuberías o ductos con una alta presión y que en una posible remoción en masa eso puede generar un problema no solamente para la persona donde sucedió la ruptura de la tubería sino para toda una comunidad, indudablemente el objeto social de Gasoriente es vender gas, entiendan ustedes entonces que nosotros lo que queremos es tener clientes, lo que pasa es que la Ley es muy clara en el sentido de que debemos tener clientes en condiciones seguras, respecto de que varias entidades y varias se han quejado del proceso de la revisión técnica reglamentaria es correcto, de hecho este año hemos tenido 3 reuniones con la Superintendencia servicios públicos, con líderes comunales, con vocales de control, inclusive el pasado 1 junio tuvimos una última reunión a la cual nos acompañó un delegado de la unidad de energía y gas de Bogotá, de la Superintendencia de Bogotá y quisiera comentarles a ustedes o compartirles a ustedes que una de las principales conclusiones que resultaron de esta reunión, dicho de boca directamente del representante de la unidad de casos de Bogotá es que el tema de la revisión técnica reglamentaria no es negociable, la revisión técnica reglamentaria está ajustada la Ley que debe cumplir, indudablemente habrá una actividad habrá procesos en los que nosotros debemos entrar a mejorar...

El Señor Presidente: Doctora vamos a pedirle un segundito...

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CLEOMEDES BELLO VILLABONA

Es... dice la Doctora que no es negociable, yo le hice la pregunta 70 apartamentos le hicieron la revisión a un solo

ACTA 118 FOLIO 48

apartamento, es la respuesta que estoy pidiéndole desde hace un año que. sucedió con ese tema y Gasorienté nunca ha dado la respuesta 70 apartamentos y aleatoriamente un solo apartamento y sabe por qué es Doctora, porque Gasorienté hace un contrato entre dos personas pero el que paga es un tercero Honorables Concejales, los dos nos sentamos Doctora Sandra y hacemos un contrato y los dos lo escribimos, hacemos la letra menuda pero el que va a pagar es el usuario y desafortunadamente el Paganini es el pueblo y no conoce el contrato, eso es lo que le sucede... esa es la bellosidades de Gasorienté, mire Doctora eso que usted dice es muy correcto, ojalá llegase una Empresa de gas a Bucaramanga que le hiciera competencia a Gasorienté, sabe ¿cuántos usuarios le quedan a ustedes? ninguno por el mal servicio, ninguno le quedaría pero como es un monopolio, desafortunadamente no estamos... ese contrato que ustedes hace lo hacen entre Gasorienté y otra persona pero el que paga ese contrato es un tercero que no lo conoce y quién es ese tercero nosotros los que pagamos el gas en Bucaramanga, gracias Señor Presidente.

El Señor Presidente: Vamos a que la Doctora Sandra Milena continúe dando las respuestas a las intervenciones que hicieron los Honorables Concejales y en particular a la que acaba de ratificar el Honorable Concejal Cleomedes Bello.

CONTINUACIÓN INTERVENCIÓN DE LA DOCTORA SANDRA MILENA ARGÜELLO REPRESENTANTE DE GASORIENTE

Doctor Cleomedes yo recuerdo su solicitud y recuerdo también que en su momento se le contestó, la verdad no tengo con exactitud la respuesta, no la tengo en mi memoria exactamente de lo que sucedió pero tenga la plena seguridad Doctor Cleomedes que si nosotros o nuestros contratistas hicieron algo equivocado seguramente nosotros debimos haber aceptado esa situación, de todas maneras aquí están los representantes de la revisión técnica reglamentaria, quisiera que antes de que nos fuéramos pudiésemos conversar con esa persona llevarnos el caso exacto y mirarlo porque si no entraría yo a dar unas explicaciones sobre algo que no tengo muy claro entonces le pediría ese favor. Por otro lado dándole respuesta al Doctor Henry, Doctor la verdad la vereda o el Municipio que usted me comenta de Villa Carmelo de acuerdo a lo que nosotros hemos manejado no tenemos presente esa comunidad o ese barrio, mas sin embargo quiero decirle a usted Doctor Henry y a los Honorables Concejales que estamos pendientes de iniciar la gasificación a los

ACTA 118 FOLIO 49

clientes de gas veredal, ustedes algunos de ustedes que vienen de la anterior administración saben que esto es un proyecto que está liderando la Alcaldía también, en este momento este proyecto se encuentra en un 95% la fase de construcción de redes de gas proceso que viene desarrollando el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, quiero contarles que en este momento falta el 100% de las instalaciones internas de estos clientes, esta actividad también está en cabeza del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, de hecho el próximo lunes tenemos una reunión para reiniciar ese 5% que hace falta terminarlo y que el acueducto nos informe para cuando estarían las instalaciones internas y ojalá a finalizar el año poder gasificar esa zona, mas sin embargo Doctor Henry yo me llevo el dato de Villa Carmelo y pues le estaría comentando qué información tenemos de esa zona. Respecto de si nuestros clientes reclaman, si, efectivamente recibimos alrededor de 12,000 contactos mensuales, esos contactos son telefónicos, son presenciales de nuestro centro de gas, son escritos, algunos son para la oficina virtual y a todos los reclamos se le da respuesta, indudablemente yo reconozco que cuando un proceso no está directamente manejado por la compañía sino cuando tenemos un tercero participando del proceso hay que entrar a hacer validaciones y hacer correcciones entonces indudablemente tengan ustedes la seguridad de que yo he tomado nota de todo lo que me han informado y me encargaré de hacérselo llegar a la Doctora Luz Nayibe y que hagamos las respectivas reuniones con las áreas que corresponden para llevar a feliz término pues todas estas inquietudes de la comunidad que hacen a través de ustedes, muchísimas gracias por su tiempo, decirles que estamos prestos siempre a atenderlos, yo soy la Jefe de servicio al cliente, ahora también tengo un nuevo rol, soy encargada de parte de la expansión comercial y espero poder darles una atención integral a todas sus inquietudes, muchísimas gracias, muchas gracias Señor Presidente y Señora Secretaria.

El Señor Presidente: Doctora y hace muy bien esa jefatura porque de todos modos si hubo inconformidad o hay inconformidad de parte de los Concejales es porque en los 4 años anteriores nunca fuimos oídos por parte de Gasorienté, desafortunadamente pues usted viene hoy, queríamos haberle dicho a la Doctora Luz Nayibe pero qué bueno que reciba de la mejor manera las críticas que hacen los Concejales porque es lo expresa también la comunidad aquí siempre que hacemos los cabildos abiertos de servicios públicos. Concluyen este debate los citantes del Partido de la U el Honorable Concejal Christian Niño.

ACTA 118 FOLIO 50

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CHRISTIAN NIÑO RUIZ

Gracias Presidente un saludo a usted, a mis compañeros del Concejo, a la mesa directiva, Doctora Sandra Doctor, Alejandro gracias por atender esta invitación afortunadamente vinieron ustedes o sino quién sabe qué hubiéramos hecho. Presidente definitivamente esta situación que tiene que ver con los monopolios, porque eso es un monopolio, sencillamente es el mismo problema que nosotros vemos con la Empresa Electrificadora de Santander que la EPM que ahora es por allá de los paisas, son Empresas que se privatizaron, son Empresas que hoy gracias a la Ley 1551 podemos decir que vamos a poder contar con la presencia de la Doctora Luz Nayibe por qué, por una sencilla razón porque cuando nosotros miramos todos los Concejales coincidimos que la multa que cobran ustedes por reinstalación es una multa que cabe dentro de la usura, de una Empresa monopólica. \$33.000 o \$35.000 eso es usura, Doctores, eso es algo que definitivamente en Bucaramanga no puede seguir pasando, a nosotros nos ha tocado, a todos, por nuestra función social tal vez ayudar a alguna persona de las comunas menos favorecidas donde uno ve recibos de 4000 y 5000 y multas de 32.000 y \$33.000 eso es por la misma condición monopólica de la Empresa. El hecho de que nosotros estemos ante esta situación muchas veces nos consideramos que no podemos hacer mayor cosa, aparece una Empresa Servigas que es la que atiende las visitas o las necesidades de revisión pero nuevamente son Empresas usureras porque lo que dice el Doctora Edgar Suárez, cuando se contrató los técnicos para la instalación de la red de gas en esa casa no se la aceptaron y si tuvieron que pagar tres veces el valor que estaba estimado en el contrato anterior, eso sencillamente se llama usura y nosotros como Concejales hoy en unidad hacemos ese reclamo para que se tome una nueva determinación, yo pienso que el problema de idoneidad no radica en que solamente ustedes pueden hacer la revisión, el problema de idoneidad radica en que ustedes no pueden cobrar lo que se les viene en gana, porque donde dice que tienen que cobran \$35,000 o \$33,000 de multa, yo no entiendo donde lo dice, además nosotros encontramos una ciudad con aproximadamente un 60% de la gente en condición de pobreza y no necesariamente nosotros hacemos el reclamo por nosotros si no lo hacemos por personas que difícilmente pagar un recibo de 10,000 o de 11,000 pess no es fácil, a pesar de que el gas es muy económico, porque para mí el servicio de gas es muy económico, pero cuando nosotros miramos estos sectores nos encontramos que se encuentran totalmente desprotegidos y sobre todo no vemos nunca como el sentido

ACTA 118 FOLIO 51

social que debe tener toda Empresa de servicio domiciliario, nunca lo vemos, vemos sencillamente una Empresa que cobra de una manera exagerada unas multas por un servicio que no se alcanzó a cancelar a tiempo, entonces yo pienso que esta conclusión Doctora Sandra nosotros vamos a leer hoy una proposición pero yo pienso que las cosas definitivamente tienen que cambiar, yo le preguntaba al Doctor Diego Frank, o es que Gasorienté está exenta del control de los servicios públicos domiciliarios, Doctora parece que estuviera exenta porque afortunadamente vinieron ustedes y no por el hecho que ustedes vinieron ahora no vamos a ir contra ustedes, no, porque es que definitivamente la gerente es la Doctora Luz Nayibe Carrillo y no tenemos el gusto de conocerla, ya vamos para 5 años algunos Concejales y los nuevos, ahorita el Doctor Jhan Carlos me preguntaba cómo es ella, yo le dije como la canción nunca la hemos visto. Presidente gracias, le cedo la palabra al Doctor Jhan Carlos.

El Señor Presidente: Tiene la palabra el Honorable Concejal Jhan Carlos Alvernia citante a este debate de control político. Tiene usted la palabra Doctor.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL JHAN CARLOS ALVERNIA VERGEL

Mil gracias Presidente, una muy buena tarde para usted, para Doctor Christian Argüello, para la Doctora Sandra, Doctor Alejandro, su equipo de trabajo, mis amigos Concejales asistentes muy buena tarde y agradecerle ustedes por aceptar la invitación, por aclararnos las dudas que teníamos y sobre todo agradecerle a los Concejales por la atención prestada al debate, por todas las intervenciones todas absolutamente muy interesantes y quisiera decirle que este debate lo hacemos con el ánimo de construir Ciudad, no simplemente nosotros estamos haciendo aquí una serie de preguntas o de inquietudes porque sea capricho de nosotros, no, sino porque la ciudad como ha dicho el Alcalde, la ciudad somos todos, son ustedes como Empresa, son los ciudadanos como usuarios y como clientes y somos también la administración pública y los Concejales como defensores de los derechos de los ciudadanos y de los usuarios y sobre todo como representantes de las comunidades que se aquejan ante nosotros y que nosotros respectivamente en estos debates traemos todo este tipo de conclusiones, así que todo lo hacemos de verdad es con el mejor ánimo, con el mayor cariño hacemos las intervenciones y con el ánimo de construir Ciudad, ya muy bien lo han dicho, los monopolios o las

ACTA 118 FOLIO 52

entidades monopolísticas siempre traen este tipo de inconveniente, de que a veces por ellos mismos o por ustedes mismos manejar un solo bien y que nadie les compite que nadie maneja ese mismo bien pues a veces afectan algunos derechos de los ciudadanos, yo pienso que una de las grandes conclusiones también que hay que decir acá es que las oficinas por ejemplo de PQR o las oficinas de servicio al cliente no pueden verse como un simple protocolo y ustedes no pueden dedicarse a responder con una serie de formatos que ya seguramente tienen establecidos y renviar y renviar a la cantidad que tengan de demandas también reenviarle esos formatos que ya ustedes tienen preestablecidos para enviarle a la comunidad, no, yo pienso que en general a nivel gerencial y a nivel directivo ustedes tienen que dedicarse a revisar esa serie que quejas y esa serie de reclamos porque efectivamente pueden estar ustedes como Empresa y también las Empresas que también ustedes contratan para esos servicios adicionales pueden estar incurriendo en algunas faltas o en alguna violación también a los derechos de los ciudadanos. Que la gerente no venga, creo que la excusa no es que nos conozca la Ley es que la gerente de la Empresa es la que tiene que asumir la responsabilidad, no simplemente por desconocimiento de la Ley no quiere decir que ella no tenga que ver, hay un control especial, hay un control especial de la cual habla la Ley 1551 de 2012 pero también es una responsabilidad como gerente de que venga y coloque la cara porque precisamente la gerente o el gerente es el responsable de las direcciones o de las directrices de esta Empresa y precisamente en la banca al Partido de la U junto con las demás Bancadas vamos a leer hoy una proposición en la cual hacemos mención a esta Ley y hacemos mención seguramente a un tema disciplinario que puede incurrir la gerente por no haber asistido a estos debates de control especial. Finalmente para no hacer más largo el debate y para no repetir lo que dicen los Honorables Concejales no hay que revisar algunos temas, yo los invito de verdad con el mayor cariño de que revisemos todos los temas, todos los temas que tocaron los Honorables Concejales porque todos son importantes, todo el tema del sector rural, de los sectores más pobres de Bucaramanga, todo el tema de las quejas y los reclamos que hacen los ciudadanos, las cosas que ha dicho nuestro compañero Cleomedes también son importantes entonces pienso que para finalizar les pediría ese favor especial tengamos en cuenta todos y absolutamente todas las inquietudes porque son importantes, son quejas que vienen a hacer los ciudadanos al Concejo y son quejas que les transmitimos a ustedes de manera especial. Mil gracias de verdad por su atención y mil gracias Presidente por concederle la palabra.

ACTA 118 FOLIO 53

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal. La ñapa de parte del Honorable Concejal Cleomedes Bello.

INTERVENCIÓN DEL HONORABLE CONCEJAL CLEOMEDES BELLO VILLABONA

Gracias Presidente y agradecerle a los funcionarios de Gasorienté que en cabeza la Doctora Sandra que yo la había visto por acá en cabildos abiertos y todo, ojalá usted fuera la representante y la gerente de Gasorienté y le podíamos dar solución a esta problemática, por eso todo el Concejo en pleno vamos a leer esta proposición para que su debido tiempo el Señor Presidente la someta a votación y que dice así como conclusión importante de este tema dice: proposición la gerente de Gasorienté Doctora Luz Nayibe Carrillo Santander al no atender el debate de control especial según la Ley 1551 del 6 de julio de 2012 y al no radicar excusa válida ante la Secretaría del Concejo solicitamos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dar inicio a la respectiva investigación por hacer caso omiso y no dar cumplimiento al Artículo 18 numeral 12 de la respectiva Ley, ya que la Señora gerente reiterativamente ha sido renuente a presentar al Concejo o escuchar las denuncias hechas por la comunidad y los Concejales por algunas irregularidades de los servicios que presta esta Empresa perjudicando el derecho que tiene todo ciudadano al ser escuchado como lo dice la Constitución Nacional, esta proposición es presentada por el Concejo en pleno de la ciudad de Bucaramanga. Los 19 Concejales entonces Señor Presidente la dejamos radicada para someterla a votación y es de las conclusiones importantes para que se haga lo respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos de la ciudad de Bucaramanga, gracias Señor Presidente.

El Señor Presidente: A usted Honorable Concejal, quiero agradecerle a la Doctora Sandra Milena Argüello jefe de servicio al cliente de Gasorienté, al Doctor Alejandro Betancourt, responsable de servicio al cliente de Gas Natural, a la Doctora Johanna Dueñas revisión técnica reglamentaria por asistir a este debate de control político. Secretaria favor continuar con el orden del día.

La Señora Secretaria: Así se hará Señor Presidente. Continuamos con el sexto punto del orden del día.

6. Lectura de comunicaciones

La Señora Secretaria: No hay Comunicaciones Señor Presidente

7. Propositiones y asuntos varios

El Señor Presidente: Hay una proposición que fue leída por el Honorable Concejal Cleomedes Bello ¿la aprueban los Honorables Concejales?.

La Señora Secretaria: Ha sido aprobada Señor Presidente.


El Señor Presidente: Continuamos Secretaría.


La Señora Secretaria: Señor Presidente el orden del día se ha agotado.

El Señor Presidente: Invito mañana a todos a las nueve de la mañana ya con la Comisión tercera se va a reunir a las siete de la mañana me pidió correr la hora, entonces se levanta la sesión y se cita para mañana a las nueve de la mañana que tengan todos buena noche.

ACTA 118 FOLIO 55

Para constancia, se firma para su aprobación en plenaria.

El Presidente, 
URIEL ORTIZ RUIZ

La Secretaria, 
NUBIA SUÁREZ RANGEL

ELABORADO POR: Jorge Enrique Osorio.