

Página 1 de 7	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

4000

Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.



202040000103344

2020-06-12 08:06

DIRECCIÓN COMERCIAL
BUSTAMANTE GONZALEZ YADIRA FARINA

Doctor
HENRY LOPEZ BERNAL
Secretario General Concejo de Bucaramanga
Email: sistemas@concejodebucaramanga.gov.co
secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co

**Asunto: Su OFICIO No. 409 de 05 de junio de 2020
COMUNICACION DE PROPOSICION N°002 DE JUNIO DE 2020.
proposición de debate de control político sobre la problemática de aumento de
las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de gas, energía eléctrica y
acueducto.
Radicado amb 202025400074892 de fecha 8 de junio de 2020**

Respetado doctor Bernal:

Reciba un cordial saludo y nuestro reconocimiento por la labor efectuada por el H. Concejo Municipal de Bucaramanga en beneficio del interés público en estos momentos de dificultad y apremio.


A continuación, me permito resolver el cuestionario en lo correspondiente a Acueducto:

a) *Sírvase informar ¿cuáles han sido los últimos cambios en la vigencia 2019 - 2020 en la regulación emanadas por la CREG o la CRA según su ente regulador, que tengan impacto en las tarifas del servicio público domiciliario?*

Mediante Resolución 911 del 17 de marzo de 2020 el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio estableció que, durante el término de la declaratoria de la emergencia sanitaria, por causa del Coronavirus COVID-19, declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, se suspende temporalmente los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Mediante Decreto 528 del 7 abril 2020 Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio estableció que se debe diferir por un plazo de treinta y seis (36) meses el cargo fijo y consumo no subsidiado a los Estratos 1 y 2, por los consumos causados durante los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia y que no se cobrará ningún interés a los suscriptores de dichos estratos.

Mediante la Resolución CRA 915 del 16 abril de 2020 modificada mediante CRA 918 del 6 mayo de 2020 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico estableció que las

Página 2 de 7	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

Empresas de Servicios Públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para los periodos de facturación de abril, mayo y junio de 2020 deberán ofrecer a los suscriptores de estratos 1 a 2 opciones de pago diferido a 36 meses y para los estratos 3 a 4 opciones de pago diferido a 24 meses. Para suscriptores de estratos 5 al 6 y No Residenciales se estableció que las empresas podrán acordar opciones de pago con dichos estratos.

Mediante Decreto 819 del 7 de junio de 2020 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio determinó que para el periodo de facturación de julio de 2020 también se debe ofrecer para estratos 1 a 2 opciones de pago diferido a 36 meses y para los estratos 3 a 4 opciones de pago diferido a 24 meses. De igual manera estableció que para el mes de julio los usuarios de estratos 5 y 6, comercial e industrial que no puedan pagar su factura se le diferirá a 36 meses su factura.

- b) Sírvase informar ¿cuántas solicitudes, quejas y recursos han sido interpuestos por los usuarios sobre el cobro del servicio público domiciliario que presta su empresa en la vigencia 2019 y en lo que va de la vigencia 2020? Sírvase discriminar por mes, y realizar un comparativo.**

A continuación, se registra el discriminado mes a mes de los PQR, presentados en 2019 y el registro de PQR del 2020 hasta el mes de mayo. El comparativo permite determinar reducciones en los datos, producto de la suspensión de los procedimientos de atención presencial y de radicación escrita durante la emergencia sanitaria.

AÑO 2019	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
N° DE PQR	4.570	5.349	5.552	4.676	4.794	3.884	4.203	3.429	4.716	4.401	3.399	3.475	52.448

AÑO 2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
N° DE PQR	3.481	4.026	2.568	1.306	1.777	13.158


- c) Sírvase informar ¿cuántas de las respuestas a las quejas sobre los cobros han sido aceptadas, y, en consecuencia, se ha procedido a hacer los ajustes económicos sobre la tarifa cobrada en la vigencia 2020?**

Se presenta el cuadro resumen con la información requerida de enero a mayo 2020.

RTA. RECLAMOS 2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
ACCEDE PARCIALMENTE	70	62	30	49	63	274
ACCEDE	1001	998	637	416	435	3.487
PTE. DE RESPUESTA	-	16	108	47	327	498
NO ACCEDE	1043	1309	784	342	457	3.935

- d) ¿Cuáles han sido los mecanismos que ha dispuesto su empresa para dar trámite de forma celer e oportuna a las quejas de los usuarios de los servicios prestados?**

Se dispuso de los siguientes mecanismos:

Página 3 de 7	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

- Habilitación y ampliación del grupo de atención telefónico contact center línea 6322000 y 262#
- Página web www.amb.com.co para el registro de reclamaciones electrónicas.
- Habilitación de cuenta de correo para notificación electrónica.

e) *Sírvase informar ¿qué directrices han recibido por parte de la Superintendencia y de las comisiones de regulación para evitar incrementos en las tarifas de los servicios públicos prestados por su entidad durante la emergencia sanitaria?*

Mediante Resolución CRA 911 del 17 de marzo de 2020, se establecieron medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19, y estableció en su artículo 2 la suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, dicha medida es de obligatoria aplicación durante el término de una declaratoria de emergencia sanitaria, por causa del COVID-19. El **amb** ha dado cabal cumplimiento a la citada normatividad.

f) *Sírvase informar ¿cuáles han sido las medidas adoptadas por su empresa que favorezcan a los usuarios en el cobro de las tarifas dentro de la emergencia sanitaria?*

El **amb** no ha determinado, ni aplicado modificación alguna en las tarifas establecidas para el cobro del servicio. El **amb** en cumplimiento de las disposiciones emanadas por la CRA, como medidas para facilitar el pago de las facturas, ha diferido a 36 meses las facturas de los usuarios de los estratos 1 y 2 y a 24 meses las facturas de los estratos 3 y 4.


Este beneficio se aplica a los usuarios que se registren en la página web de la Empresa y a las cuentas que no registran pago en el momento de liquidarse la factura siguiente. La primera cuota se factura a partir del mes de agosto de 2020, sin costo de financiación.

g) *En el transcurso de la vigencia 2020 ¿ha realizado suspensión y/o terminación del contrato de condiciones uniformes? En caso de ser afirmativa la respuesta sírvase informar el motivo, y el mes en el cual se realizó la suspensión del servicio y/o terminación del contrato de condiciones uniformes. Especificar el estrato del usuario objeto de la medida.*

En lo corrido de la vigencia 2020, el **amb** sólo ha retirado veintitrés (23) suscriptores (lo cual es asimilable a la terminación del CCU) por legalización de nuevas edificaciones, correspondiendo estos usuarios retirados a temporales de Construcción 2020, es decir, no corresponden a usuarios residenciales.

No. Temporales retirados por mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
	7	8	2	6	23

h) *Si el aumento de la tarifa de energía para los meses de febrero, marzo abril y mayo de 2020 tiene relación con el aumento del precio de energía en bolsa (MEM), ¿qué acciones tomó ESSA durante dicho período para evitar una alta exposición a la volatilidad del mercado, y que esta no impactara a los usuarios finales del mercado regulado?*

Página 4 de 7	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

No aplica para amb S.A. ESP

- i) *Sírvase informar cómo se han hecho las mediciones del consumo a los suscriptores de los servicios públicos de la ciudad en el transcurso de la vigencia 2020, la periodicidad con que se practicaron y cuales han sido las mediciones practicadas durante esta vigencia.***

El amb S.A. ESP realiza toma de lecturas (mediciones de los consumos) a sus suscriptores de manera bimestral y así se ha realizado de manera normal durante la vigencia 2020, excepto un lapso a finales de marzo y principios de abril de 2020.


Es pertinente mencionar que mediante Resolución 385 de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social efectuó la declaratoria de emergencia sanitaria en todo el territorio Nacional hasta el día 30 de mayo de 2020, estando supeditada dicha fecha a que desaparezcan las causas que le dieron origen, entre otras medidas que sustentan esta decisión, ordenó a los jefes, Representantes Legales o quien haga sus veces a adoptar en los centros laborales públicos y privados, las medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19, impulsándose medidas como el teletrabajo o trabajo en casa. Por los anteriores argumentos y por las diferentes medidas del Gobierno Nacional, las cuales se recopilan en el Acto de Gerencia No. 005 de 2020, el amb S.A. ESP estableció los lineamientos generales, extraordinarios y transitorios a adoptar.

Expuesto lo anterior, a partir del día 20 de marzo de 2020, el amb como medida de prevención y control para evitar la programación del Covid-19, suspendió entre otras la actividad de toma de lecturas, la cual se retomó con normalidad a partir del día 13 de abril del presente año y durante este tiempo no se registraron la totalidad de las lecturas del ciclo 01 y 02 correspondientes al Municipio de Bucaramanga.

Objeto de la imposibilidad de toma de lecturas de los ciclos 01 y 02, se procedió en la facturación de los meses de abril y mayo al cobro de consumos promedio históricos a dichos predios, en observancia a las disposiciones de la Ley 142 de 1994.

- j) *Si no se ha podido practicar mediciones y en consecuencia se ha liquidado el valor del servicio con fundamento en promedios de consumo de otros períodos del mismo usuario o con base en promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares o con base en aforos individuales, por favor manifieste cuáles han sido las razones que han imposibilitado la práctica de las mediciones pertinentes para establecer el valor del servicio con fundamento en el consumo del suscriptor.***

La imposibilidad de los registros de toma de lecturas (de marzo 25 al 12 de abril de 2020) obedeció a la incertidumbre de la viabilidad que las empresas de servicios públicos domiciliarios pudieran continuar con sus actividades en terreno y visitas técnicas en los predios de los usuarios ante las medidas tomadas por el Gobierno Nacional desde el momento en que declaró la emergencia sanitaria para la prevención del contagio del COVID-19 en todo el territorio Nacional, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, así como las contenidas en los diferentes mandatos expedidos posteriormente, mediante las cuales ordenó el aislamiento preventivo obligatorio y las diferentes acciones para contener los efectos de la pandemia, buscando armonizar la protección de contagio de los

Página 5 de 7	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

usuarios y los trabajadores que realizan tales actividades, pues hecha la declaración de emergencia sanitaria, muchos usuarios manifestaban su temor de posible contagio por el acercamiento de nuestros operarios al realizar sus actividades, para lo cual mediante los gremios del sector se elevaron las respectivas consulta a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre la posibilidad de realizar las toma de las lecturas en las residencia de los usuarios o si se adoptaba el cobro de servicio por promedio, siendo esta una alternativa contemplada en la Ley 142 de 1994 que contiene el régimen los servicios públicos domiciliarios.

Dadas las medidas y acciones que por orden del Gobierno Nacional debieron adoptar las empresas de servicios públicos domiciliarios en cumplimiento a los decretos, resoluciones y circulares expedidas por el Ministerio de Vivienda Salud y Territorio; la CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Gerencia General expidió el Acto de Gerencia No. 005 de 2020 por medio del cual se adoptaron las medidas de contingencias para aplicar en la emergencia sanitaria por el amb S.A. E.S.P. orientadas al mejor acatamiento de los lineamientos para la prevención y mitigación de la declaratoria de la emergencia sanitaria

Con relación al cobro del servicio, el amb S.A. ESP procedió a la liquidación de facturas con base en consumos promedio históricos de cada usuario para aquellos que no fueron objeto de toma de lecturas en el ciclo 01 y 02 emitidas para el mes de abril y mayo del presente año (correspondientes a consumos de febrero y marzo), dado que no se realizó toma de lecturas de los medidores de estos suscriptores, la cual estaba programada entre los días 20 al 31 de marzo de 2020. Lo anterior dadas las medidas de choque tomadas inicialmente con el objetivo de la protección y reducción del riesgo de contagio del COVID-19 al personal que realiza dicha actividad. Es pertinente aclarar que el amb S.A. ESP realiza toma de lecturas cada dos (2) meses, pero emite factura mensual, motivo por el cual el cobro del promedio en dos facturaciones a los usuarios mencionados.

También se debe mencionar que los usuarios del ciclo 05 fueron objeto de liquidación de la factura de mayo (consumo de marzo) con base en lecturas tomadas con un plazo que abarca más de los 64 días (recordamos que nuestra toma de lectura es cada dos (2) meses), razón por la cual los consumos se normalizaron (aforaron) a 30 días, lo cual no excluye que se hayan facturado un grupo de éstos por promedio, especialmente a quienes se les incrementó el consumo.

Finalmente se informa que el amb S.A. E.S.P. reanudó la toma de lectura el día 12 de abril, después de conocer el concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios CONCEPTO SSPD-OJ-2020-19 donde confirma la viabilidad de la realización de esta actividad de toma de lectura para las empresas de servicios públicos domiciliarios, previa adopción de medidas y elementos de protección e higiene para los trabajadores de terreno y guardando el distanciamiento mínimo exigido en las referenciadas disposiciones, estableciendo el citado concepto:

“...Por regla general, la medición individual, es el pilar de la facturación de los servicios públicos domiciliarios, es decir el consumo es el elemento principal del precio que se cobra al usuario. Sin embargo, la ley estableció una serie de eventos en el que el prestador podrá optar por formas alternativas de determinar el consumo, como lo es la medición por promedio, cuyos eventos se encuentran reglados en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

Página 6 de 7	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

En el marco de la emergencia sanitaria los prestadores podrán realizar las actividades tendientes a garantizar la operación y continuidad de la prestación de los servicios, lo que incluye la toma de lectura de los medidores, de acuerdo a lo establecido en el numeral 25 del artículo 3 del Decreto 457 de 2020...”

- k) Manifieste cuál de las siguientes formas para establecer el valor del servicio en períodos en que no sea posible medir el consumo ha adoptado su empresa según dispongan los contratos uniformes: 1) Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, 2) con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares 3) con base en aforos individuales. Además, manifieste cual es la fórmula aplicada para realizar el cálculo del valor del servicio en aplicación de cualquiera de los tres casos anteriormente enunciados.**

El amb S.A. ESP teniendo en cuenta las condiciones de emergencia sanitaria procedió de conformidad con la Ley 142 de 1994 y al Contrato de Condiciones Uniformes, al cobro del servicio determinándose con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario durante los últimos seis (6) períodos de facturación, para aquellos usuarios que no pudieron ser objeto de toma de lectura.

- l) manifieste si durante la vigencia 2020 ha recurrido a alguna de las 3 formas para calcular el valor del servicio en ausencia de medición del consumo, y en el caso de haber recurrido a alguna de estas formas, a qué se debe la ausencia de mediciones del consumo durante el 2020.**


Como se mencionó en los numerales anteriores i, j y k, el amb S.A. ESP recurrió a la determinación de consumos promedio para los ciclos 01 y 02 para los usuarios que no fueron objeto de toma de lectura, tal y como se aclara en las respuestas de los citados numerales. Se reitera que la Normatividad existente permite la facturación con base en consumos promedios históricos.

- m) ¿Cuántos congelamientos han realizado sobre las tarifas de servicios públicos?**

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento expidió la Resolución CRA No.911 del 17 de marzo de 2020, la cual es concordante con las disposiciones sobre la tarifa del Decreto 441 20 de marzo de 2020, siendo estas las únicas disposiciones que hacen referencia a “congelamientos tarifarios” o suspensión temporal de incremento tarifario. Así las cosas, la citada Resolución de la CRA en su artículo segundo determina la suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de manera temporal y por el término previsto de la Emergencia Sanitaria.

- n) ¿Cuáles han sido las determinaciones tomadas para garantizar facilidad de pagos por las deudas de los usuarios?**

Teniendo en cuenta la Emergencia Económica, Social y Ecológica y lo establecido en el Decreto 528 del 7 de abril de 2020 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, la resolución CRA 915 del 16 de abril de 2020 y su modificación mediante Resolución CRA 918 de 2020 el amb implemento el denominado “ Plan de Alivio Cuarentena”, en el cual los usuarios que no pudieran pagar la factura durante los meses de abril, mayo, junio de 2020 se le difirió a 36 meses para

Página 7 de 7	CARTA	
F GG 501-011		
Rev. 0		
GERENCIA GENERAL		

Estratos 1 a 2, y 24 meses para Estrato 3 a 4, con período de gracia hasta julio, por lo tanto se cargarán dichas cuotas a partir de Agosto. Sin embargo, teniendo en cuenta el Decreto 819 del 7 de junio de 2020 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio los suscriptores de Estrato 1 a 4 que no puedan pagar su factura del mes de julio se le diferirá en los mismos meses mencionados anteriormente.

Para usuarios de estratos 5 y 6 y usuarios comerciales, industriales y otros, se generaron alternativas de facilidades de pago establecidas en el plan actual del amb denominado "Plan de Abonos Salda Tu cuenta" que permite financiaciones a partir de los 6 meses dependiendo del monto a financiar. Teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 819 del 7 de junio de 2020 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio para el mes de julio los usuarios de Estratos 5 y 6, comercial e industrial que no puedan pagar su factura se le diferirá a 36 meses su factura.

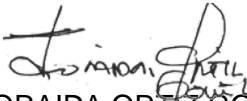
o) ¿Se ha continuado cobrando tarifas de recolección a aquellos empresarios que han tenido que cerrar sus negocios por la crisis?


Con referencia al cobro de los valores facturados por concepto del servicio de Aseo (recolección), es preciso aclarar que el amb S.A. ESP no presta dicho servicio, pero a través de los Convenios de Facturación Conjunta celebrados con las diferentes ESP que prestan el servicio de saneamiento básico de Aseo, amb S.A. ESP registra en la factura del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo, los valores objeto de cobro de la prestación del dicho servicio reportados por cada una de las Empresas, entre las cuales están EMAB S.A. ESP, VEOLIA BUCARAMANGA S.A. ESP., EMAF S.A. ESP., LIMPIEZA URBANA S.A. ESP., RUITOQUE S.A. ESP., METROLIMPIA S.A. ESP., GIRON S.A. ESP, empresas que de manera independiente definen sus tarifas respectivamente

p) ¿Se ha garantizado el suministro continuo de agua a los tanques comunitarios?

A la fecha y durante lo transcurrido del manejo de la Pandemia por el Coronavirus, todos los servicios provisionales de Pila Pública han contado con el servicio de Acueducto en su sitio de suministro, con un 100% de continuidad y calidad.

Cordialmente,


 ZORAIDA ORTIZ GÓMEZ
 Gerente General

Elaboro: Yadira B./
 Revisión Comercial: Ing. Sergio Blanco, Gerente Servicios al Usuario 
 Revisión Jurídica: Dra. Erika Rangel, Secretaria General