ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP
Rad. **202430019182**
Fecha: 12/02/2024 15:48:19.793

Doctor
WILMAR ALFONSO PALACIO VERANO
Secretario General Concejo de Bucaramanga.
Correo electrónico: sistemas@concejodebucaramanga.gov.co
secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co
Bucaramanga

ASUNTO: Respuesta notificación de la proposición No.023
Radicado amb S.A ESP 202420001399 de fecha 05 de febrero de 2024

Respetado doctor Palacio, reciba un cordial saludo:

En atención al correo electrónico del asunto me permito dar respuesta al cuestionario remitido en el mismo orden en que fue esbozado, así:

1) ¿Que estudio técnico y especializado se adelantó para determinar el cambio de cerca de 48,000 medidores y cuántos de estos son de la ciudad de Bucaramanga?

Rpta: Desde el mes de febrero de 2023 se inició una estrategia para garantizar la correcta gestión de la medición de consumos y así reducir las pérdidas debido a errores en los medidores. Se dio inicio a la misma mediante un estudio, en el laboratorio de calibración de medidores de Centroaguas S.A. E.S.P., el cual fue el laboratorio definido como el de referencia para el año 2023 a nivel nacional por PEAMCO, garantizando la idoneidad e independencia del estudio.

En dicho estudio se evaluaron diversos tipos y marcas de medidores, con el propósito de determinar las ventajas de implementar medidores R315, además de la integración de medidores volumétricos en el sistema, los cuales por su valor y por tener una mayor oferta en el país nos permiten obtener un mejor precio.

Con base en los resultados del estudio se pudo validar que los medidores R315 tienen una capacidad excepcional para registrar consumos más bajos respecto de los medidores R160 y se realizó una actualización exhaustiva de las especificaciones técnicas de los equipos de medición, (Norma interna de medidores del amb), donde se llevó a cabo un meticuloso ajuste de las normativas que regulan la precisión y el funcionamiento de los medidores en nuestro sistema.

Aunado al estudio con Centroaguas S.A. E.S.P., se realizó una consultoría, a través del contrato de servicios 025 de 2023, donde se llevó a cabo un análisis y diagnóstico de los consumos de los usuarios del amb, basados en el análisis estadístico y de datos, el cual sirvió de insumo en la definición de la política y de la estrategia para la reposición de los medidores, enfocadas a aumentar la medición de los consumos, dada la disminución en los mismos ocasionada por el deterioro del parque de medidores del amb.

Es importante resaltar que PEAMCO (Ensayos de Aptitud y Metrología de Colombia SAS), es la única empresa acreditada en Colombia para llevar a cabo los Ensayos de Aptitud para el sector de calibración de medidores de agua en cumplimiento de la norma ISO/IEC 17043:2010. Igualmente, PEAMCO era la encargada de la organización, programación y desarrollo del programa de Ensayos de Aptitud 2023 con la participación de aproximadamente 25 laboratorios de calibración de medidores de agua a nivel nacional, para lo cual seleccionó al laboratorio de la empresa de CENTROAGUAS como “Laboratorio de Referencia”.

Respecto a la segunda parte de la pregunta, sea lo primero manifestar que el amb SA ESP tiene proyectado instalar 48.000 medidores de ½” entre volumétricos y de velocidad en el año 2024, de estos el 26% corresponde a medidores para nuevos usuarios, el 4% a medidores robados, el 6% a cambios solicitados por el usuario a través del Contac Center, derechos de petición o por solicitud en atención personalizada. Por lo tanto, aplicando la nueva estrategia para la reposición de medidores por cambio tecnológico se espera reponer 30.720 medidores y de esos en Bucaramanga se instalarían 18.791.

2) ¿Cuál es el costo de estos nuevos medidores y cuál es el costo de la totalidad del servicio del cambio de estos medidores?

Rpta: El costo de los medidores para los próximos tres años es el siguiente

2024-2025-2026			
TIPO	**CLASE**	**DIAMETRO**	**VALOR DE VENTA INCLUIDO IVA**
VELOCIDAD	R-315	1/2"	$ 345.445,00
VOLUMETRICO	R-315	1/2"	$ 215.317,00

Para nuevos suscriptores y para procesos de reposición, cuando el usuario entregue el medidor antiguo, se ha venido aplicando un descuento de $ 15.000 sobre el precio de venta en los medidores de ½”, descuento que sigue vigente.

Es importante anotar que el costo de los medidores instalados en los años 2021, 2022 y 2023 fue el siguiente

2021-2022-2023			
TIPO	**CLASE**	**DIAMETRO**	**VALOR DE VENTA INCLUIDO IVA**
VELOCIDAD	R-160 H/V	1/2"	$ 213.300,00

El costo de mano de obra por la reposición del medidor para el año 2024 es de cincuenta y cuatro mil seiscientos siete pesos ($ 54.607,00) más IVA

3) ¿Qué socialización hubo en atención a estos cambios en cada uno de los sectores afectados?

Rpta: Como se explicó en la respuesta al numeral 1, en Bucaramanga se instalarían aproximadamente 18.791 medidores, por reposición por cambio tecnológico, lo cual corresponde al 10% de los usuarios de Bucaramanga.

De acuerdo con la estrategia multicriterio adoptada por el amb SA ESP, para la reposición de los medidores por cambio tecnológico, los medidores a reponer no se ubican dentro de un sector o barrio en específico, se encuentran repartidos espacialmente en toda la APS de Bucaramanga.

Como se menciona en el siguiente numeral, el amb SA ESP haciendo uso del debido proceso notifica previamente a los usuarios que van a ser objeto de dicha reposición.

4) ¿Cuál es el procedimiento que realiza la empresa para notificar de la necesidad del cambio de estos medidores?

Rpta: Este procedimiento aplica para las solicitudes realizadas por el Contac Center, derechos de petición o por solicitud de los usuarios en atención personalizada, como también a todos los planes de reposición de medidores proyectados, analizando su clase metrológica y su tiempo de instalación.

Se genera la orden 148 Retiro de Medidor por Cambio Tecnológico, se imprime junto a la carta de notificación al usuario, la cual es enviada con cinco (5) días de antelación al usuario donde se le informa la fecha de la visita para el retiro de medidor en su predio, características técnicas, precio y forma de pago.

Una vez concertada la fecha, el operario llega al sitio donde se realizará el trabajo de retiro del medidor, descarga la orden de trabajo en una aplicación móvil, donde relaciona los materiales utilizados (si aplica) y toma registro fotográfico del medidor retirado, del medidor instalado y de la orden de trabajo diligenciada y firmada.

Posteriormente se descarga la orden se cierra y se realizan los tramites de cobro del medidor, los materiales utilizados y la mano de obra.

5) ¿Qué propuestas de pago o alivio se tiene frente al pago del cambio de estos medidores para los usuarios?

Rpta: En la carta de notificación al usuario se le informa sobre el valor del medidor para pago de contado, los plazos y costos de financiación, es el quien decide cual aplicar y debe informarlo al amb SA ESP, en caso de no obtener respuesta se aplica el plazo máximo.

Los plazos de financiación para los medidores por reposición, son los siguientes:

USO/ESTRATO	FINANCIACION
Estrato 1 y 2	Hasta 36 meses
Estrato 3 y 4	Hasta 18 meses
Estrato 5 y 6	Hasta 12 meses
No residencial	Hasta 6 meses

6) ¿Qué beneficios tiene la entidad con el cambio de estos medidores y porque no se asume el costo de estas operaciones por el prestador del servicio?

Rpta: El beneficio que tiene la entidad prestadora del servicio se dirige a garantizar la medición del servicio prestado a los usuarios y de otra parte brindar el cumpliendo del derecho que tiene la empresa y suscriptores/usuarios a que los consumos facturados correspondan a lo realmente consumido, de conformidad al artículo 146 de la ley 142 de 1994, que dispone:

*"**ARTÍCULO 146.** **La medición del consumo, y el precio en el contrato.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".*

Ahora bien, en cuanto a por qué el costo del cambio no es asumido por el prestador, es importante poner presente que los medidores estarán cargo de los suscriptores o usuarios de acuerdo a los siguientes artículos de la ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos Domiciliarios:

"Artículo 135 ley 142 de 1994. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes".*

"Artículo 144 ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *(…) No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor (…)" (subrayado fuera texto).*

"ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. *(…) El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo (…)".*

De igual manera, de parte de los prestadores es de advertir lo contenido en el artículo 87 numeral 4 de la misma ley 142 de 1994, que señala que las fórmulas tarifarias deben garantizar la recuperación de los costos y gastos propios de la operación, incluyendo la reposición y mantenimiento; artículo que se indica a continuación:

"Ley 142 de 1994. Artículo 87.4. *Por suficiencia financiera se entiende que las fórmulas de tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento; permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable; y permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios."*

En consecuencia, si un prestador asumiera el costo de los medidores, se vulneraria a todas luces el criterio de la recuperación de costos consagrado en el artículo 367 de la CP, puesto que la tarifa debe incluir las erogaciones en que incurre la empresa para prestar el servicio domiciliario de acueducto, y además, el régimen de servicios públicos domiciliarios(ley 142/94), prohíbe y considera una restricción a la competencia cobrar tarifas que no remuneran los costos de operación de un servicio público.

7) ¿A cuántos usuarios del Municipio de Bucaramanga se les ha solicitado en los últimos cuatro (4) años los medidores y que costo debieron asumir?

Rpta: Según lo manifestado en los numerales anteriores a continuación se presenta una tabla con los medidores instalados por el amb SA ESP en los años 2020, 2021, 2022 y 2023, donde se discriminan la totalidad de los repuestos por cambio tecnológico y los repuestos por ese ítem en Bucaramanga, junto con el valor sin descuento al usuario.

AÑO	MEDIDORES INSTALADOS	REPOSICION POR CAMBIO TECNOLOGICO	REPOSICION POR CAMBIO TECNOLOGICO EN BUCARAMANGA	VALOR
2020	7690	4096	2528	$ 198.000,00
2021	21385	6256	3564	$ 213.300,00
2022	22576	10549	5822	$ 213.300,00
2023	15802	9221	5917	$ 213.300,00

Con lo anteriormente expuesto damos respuesta a su requerimiento y quedamos la espera de la citación a la plenaria del concejo.

Cordialmente,

ALEJANDRO ESTRADA CARMONA
Gerente General

Revisó AEstrada
Proyectó MBarajas Líder Gestion Integral de Agua No Contabilizada (e)/
Elaboró ÝBustamante

CONTROLA SGC
2018-08-06