	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No.: 00 00

Andalucía Valle, 18 de Enero de 2022

Doctor(a)  
DIEGO FERNANDO GONZALEZ LOPEZ  
Carrera 5 # 7-12  
Suscriptor 83724  
Andalucía

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Con el fin de notificarle personalmente a usted, a su apoderado o representante de la decisión de la solicitud, del Oficio Radicado E-006679-2021 del 29 de Diciembre de 2021, en la oficina atención al cliente ubicada en la Calle 13 # 2-06 EL CENTRO teléfono 2235235 de lunes a viernes en horario de 8am a 11am y de 2pm a 4pm

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del precitado código.


Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

Atentamente,



**MAGDA CAROLINA ARANA**  
Profesional Operaciones Agua 9  
ACUAVALLE S.A E.S.P

Transcriptor:  
Aprobó:

 <b>ACUAVALLE</b> <small>Agua y Energía</small>	<b>ADMINISTRACION DEL CLIENTE</b> <b>ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL DP</b>	Código:MI1-F2
		Versión No.: 00

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Andalucía Valle del Cauca, a los ( ) día del mes Enero Dos mil Veintidos (2022), la señor (a) DIEGO FERNANDO GONZALEZ LOPEZ Identificado con cedula de ciudadanía 1112100935 de Andalucía , en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP , con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo E-006679 -2021 Fechado 29 DE Diciembre de 2021.

En esta diligencia se le hace saber que contra dicho acto administrativo procede el recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A. E.S.P., y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, el cual debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se hace entrega al notificado de copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada y en consecuencia se firma por los que en ella intervinieron.

El Notificado(a):

El Notificador:

\_\_\_\_\_



MAGDA CAROLINA ARANA

Cedula No. \_\_\_\_\_

Profesional III Operación A.G.U.A. 9

Transcriptor:  
Aprobo

Control de Cambios: 2015-08-31 - Creación del Formato

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC 254  
Andalucía, 18 de enero de 2022

Señor (a)  
DIEGO FERNANDO GONZALEZ LOPEZ  
Suscriptor 83724  
K 3 17 08

Asunto: RESPUESTA RADICADO E- 006679-2021 - SUSCRIPTOR 83724

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta a su petición radicada número E-006679-2021, el cual atendemos dentro de los términos de ley bajo la siguiente argumentación:

#### SUSTENTACION

1. La Ley 142 de 1994, es la norma que define el régimen de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, razón por la cual las Empresas de Servicios Públicos y los usuarios estamos en la obligación de dar aplicación a sus contenidos en relación con la facturación y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, los que hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes que genera el vínculo contractual ente el suscriptor y la Empresa.
2. Una desviación de consumo se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

De acuerdo con lo planteado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su CONCEPTO SSPD-OJ-2004-386. El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 dispone que es obligación de las empresas al preparar las facturas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00  
Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22  
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

En este sentido, un aumento desmesurado en el precio de la factura indica que puede existir desviación significativa, esto si revisados los consumos promedios indicados en ésta, aparece una desviación en el consumo igual al porcentaje citado, y en dicho evento, es necesario que la empresa efectúe las investigaciones pertinentes y en todo caso, como se indicó, puede ser susceptibles la desviación de cobro inoportuno si se dan las condiciones del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

3. Las desviaciones significativas pueden entre otras, tener su causa en las fugas imperceptibles en el servicio de acueducto.

Para el caso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico, dispuso en la Resolución No. 151 de 2001, lo siguiente:

\*Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

PARÁGRAFO. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior”.

4. De otra parte, como las desviaciones significativas pueden tener origen en fugas de agua, es pertinente tener en cuenta la normatividad aplicable para los servicios de acueducto y alcantarillado. El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:



"3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

"3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible. En efecto, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

5. Ahora bien, cualquiera sea la causa de la desviación, la empresa está obligada a investigarla y, en caso de ser imperceptible, de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142, deberá facturar con base en los consumos de períodos anteriores o de la suscriptores o usuarios en condiciones semejantes o mediante aforo; si no lo hace, el usuario podrá exigir a la empresa que investigue la causa de la desviación, y mientras investiga, le cobre conforme a las reglas expuestas.

Ni la Ley 142 de 1994, ni la regulación estipulan el término para que la empresa realice la investigación; en tal caso el plazo será el que señale el contrato de condiciones uniformes de la respectiva empresa.

Pero tratándose de revisión previa, lo lógico es que la empresa detecte la anomalía antes del envío de la factura; una vez determine que la fuga es perceptible podrá cobrar la diferencia resultante, pero si es imperceptible, no deberá cargar los valores correspondientes al consumo desviado.

En caso contrario; es decir, si hay desviación significativa pero la empresa no hace la revisión previa, atendiendo al art. 149 de la Ley 142 de 1994, el prestador del servicio está obligado a facturar el promedio de consumo.

6. Como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

"Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas"



En este caso, aún estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía.

7. Con el propósito de dar claridad respecto de la petición presentada, me permito citar la trazabilidad a la atención que se ha brindado por parte de Acuavalle S.A. E.S.P.:

- Mediante revisión técnica se genera acta de visita 824133 de fecha 4 de enero de 2022 por medio de la cual se hace verificación de las instalaciones hidráulicas internas.
- Que corresponde a un predio de uso residencial.
- Que el predio actualmente se encuentra ocupado, habitado por 1 persona con labores de cuidado del predio en horas de la noche, según informa el peticionario.
- Que el predio cuenta con un medidor marca SAPPOL número 130381007, instalado el 2013-08-21, es decir, que tiene 8 años de uso.
- Se detecta fuga visible en sanitario.

8. Los consumos registrados en el predio durante los últimos 6 meses, son :

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Descripción	Consumo Promedio
2022	1	918	914	4	LECTURA SIN NOVEDAD	3
2021	12	914	910	4	LECTURA SIN NOVEDAD	2
2021	11	910	910	0	CONFIRMA CONSUMO USO DEL SERVICIO OCASIONAL	2
2021	10	910	910	0	CONFIRMA CONSUMO USO DEL SERVICIO OCASIONAL	1
2021	9	910	908	2	LECTURA SIN NOVEDAD	2
2021	8	908	908	0	CONFIRMA CONSUMO USO DEL SERVICIO OCASIONAL	3

Fuente. ARQ 2022

Como se puede observar los consumos liquidados en la facturación mensual, corresponde a las diferencias de lecturas arrojadas por el sistema de medición cada mes. Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, La medición del consumo y el precio en el contrato es efectuado por diferencia de lecturas.

9. El seguimiento de lecturas indica que los registros corresponden a los reportes entregados mes a mes por el contratista encargado de la toma de lecturas y debidamente soportado con su registro fotográfico:

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00  
 Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22  
 acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co



Lectura enero 3 de 2022 – 918



Lectura Diciembre 3 de 2021 – 914



Lectura noviembre 3 de 2021 – 910



Lectura octubre 3 de 2021 – 910



Lectura septiembre 3 de 2021 – 910



Lectura agosto 3 de 2021 – 908



10. Producto de las revisiones realizadas en el predio se pudo determinar la existencia de fugas visibles, las cuales deben ser atendidos acorde con el fundamento normativo que nos regula:

Decreto 302 de 2000

(...)

3.13 Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

(...)

(...)

#### CAPITULO IV

##### Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias

Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliar del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

(...)

#### DECISION

Con lo anteriormente descrito, respetado usuario, me permito informarle que su petición de ajuste al consumo facturado durante el periodo en reclamación NO es procedente, en razón a que el mismo se origina por la existencia de fugas perceptibles al interior de la

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00  
Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22  
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co





vivienda y es responsabilidad del suscriptor o usuario mantener en buen estado sus redes hidráulicas.

En cuanto al servicio de alcantarillado, está directamente relacionado con el consumo de acueducto y se facturara el vertimiento con base en los registros de consumo mes a mes.

En relación con el no cobro del servicio de aseo por estar el predio desocupado, me permito informarle que es responsabilidad del suscriptor informar directamente ante los operadores de servicios públicos las novedades que considere pertinentes con su predio y que puedan o no afectar la facturación que se emite, en ese sentido deberá reportar la novedad de predio desocupado directamente ante el operador de aseo Andalucía Limpia; al respecto me permito informarle que Acuavalle S.A E.S.P. es el operador de servicios de acueducto y alcantarillado y en el caso de servicio de aseo, solo ejercemos la facturación conjunta para el operador encargado de dicho servicio.

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos y las adecuadas condiciones de su infraestructura interna para la normalización de sus consumos.

Esperamos de esta manera haber resuelto sus inquietudes no sin antes manifestarle nuestra permanente disposición de servirle y ofrecerle de antemano excusas por la incomodidad que dichos procedimientos puedan generar.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,

MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO  
Profesional III Operaciones AGUA 9