

Villa Gorgona-Candelaria (valle) 07 de ENERO 2022

Señor (a).  
**LIBARDO ANTONIO GUTIERREZ**  
Kr 15ª 13-39  
Contrato 328170  
VILLAGORGONA

**Asunto: Citación notificación personal Decisión Administrativa a oficio**

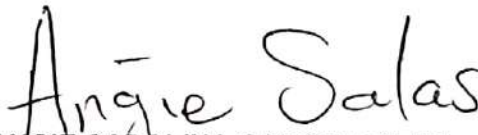
Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Corregimiento de Villagorgona, ubicada en la Calle 12ª # 15ª-13 barrio el Encanto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la presente citación, en el horario de oficina de 8:00 a.m. A 11:00 a.m. y de 2:00 pm A 4:00 pm a fin de que sea notificada personalmente del **OFICIO AC-58** del 07 de enero 2022.

Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

- Original del documento de identidad
- Si se actúa en representación de la otra persona, deberá presentarse autorización escrita de la persona natural o jurídica de la persona que la confiere, anexando fotocopia de la cedula de ciudadanía o certificado de existencia de representación legal, según sea el caso. Por lo anterior, se informa, que de conformidad con lo establecido por el Artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el autorizado solo estará facultado para notificarse, sin perjuicio del derecho de postulación.
- La presente citación personal.

Vencido el plazo establecido por la Ley sin que se hubiese podido realizar la diligencia de notificación personal, se procederá a efectuar la misma mediante aviso, en los terminados indicados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente:

  
**ANGIE CAROLINA GARCIA SALAS**  
CC. 1.113.529.601  
Auxiliar administrativo AGUA 10.  
Seccional Villagorgona.

09.01.2022  
Celular: 321 783 4232  
se localiza al señor y el  
se Niega a firmar:  
Manifiesta que no firma-



## ACTA DE NOTIFICACIÓN

En el corregimiento de Villagorgona (V), a los \_\_\_\_\_ ( ) días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil veinte uno (2021), se presentó el señor (a): **LIBARDO ANTONIO GUTIERREZ** con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ De- \_\_\_\_\_, quien actúa como suscriptor ( ) de Acuavalle S.A ESP, con el fin de notificarse de la respuesta **A SU DERECHO DE PETICION** radicado por usted en nuestras oficinas, en el presente se entrega documento **OFICIO AC- 58** calendada 07 de enero del 2022, mediante el cual se resuelve el derecho de petición incoado.

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):**

\_\_\_\_\_  
CC.

**El Notificador:**

Angie Salas  
CC. 1.113.529.601

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

AC-58

VILLAGORGONA, 7 de enero de 2022

Señor  
**LIBARDO ANTONIO GUTIERREZ**  
 Contrato 328170  
 Kr 15ª 13 39  
 Villagorgona

**Asunto: RESPUESTA HA RADICADO E-006564**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., esperando que tanto Usted como su familia se encuentren disfrutando de buena salud en esta difícil situación que atraviesa el mundo por la Pandemia por Coronavirus Covid-19, y a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su petición, efectuada el día 18 de diciembre 2021, radicada bajo el número E-006564, en los siguientes términos:

#### **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 firmado por el suscriptor.
2. Con el fin de adelantar la revisión de fondo la solicitud presentada por Usted, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en la Kr 15ª 13 39 del corregimiento de Villagorgona bajo el contrato 328170 evidenciando:
3. En desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 12 de noviembre 2021 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT615360, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Kr 15ª 13 39 del periodo de consumo del 7 de octubre al 6 de noviembre 2021.


Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 1

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

4. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa, este hecho obliga a la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que estipula:

*"Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar 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."*

5. Por tanto, en cumplimiento de este deber, procedimos a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de noviembre 2021 el promedio de consumo normalizado generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **11m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **21m<sup>3</sup>**, hasta tanto se procedía a realizar la Visita técnica en el predio para apoyar en identificar las causas de la desviación de consumo detectada.

Año	Mes	Facturado			Código	Código Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2021.	11.	696.	706.	11.	48.	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	11.	696.	728.	32.	21.



Lect 696 – 7 octubre/2021



Lect 728 – 6 noviembre/2021


Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 2

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

6. Consecuentemente el día 16 de noviembre 2021, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, evidenciando:

**DESVIACION DE CONSUMO:** Realizada la visita se observa que le Medidor no marca fuga, las instalaciones hidráulicas en buen estado, la casa está habitada por 2 personas según la información suministrada por quien atendió la visita al funcionario de redes. La Lectura al momento de la revisión es de 744 M3.

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 30 de noviembre 2021 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. informa que procederá a realizar el cobro de los **21m<sup>3</sup>**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación. Decisión que fue notificada de manera oportuna y al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 los cuales no fueron impetrados por Usted de manera oportuna, quedando por tanto la decisión ejecutoriada, es decir en firme.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación;

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2021.	12.	706.	771.	65.	11.	728.	771.	43.	
2021.	11.	696.	706.	11.	11.	696.	728.	32.	21.
2021.	10.	680.	696.	16.	10.	680.	696.	16.	
2021.	9.	667.	680.	13.	9.	667.	680.	13.	
2021.	8.	657.	667.	10.	9.	657.	667.	10.	
2021.	7.	649.	657.	8.	9.	649.	657.	8.	
2021.	6.	639.	649.	10.	8.	639.	649.	10.	


Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 3

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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



Lect 696 – 7 octubre/2021



Lect 728 – 6 noviembre/2021



Lect 771 – 7 diciembre/2021

8. No obstante al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su solicitud procedimos nuevamente a generar el Trámite 644847 para efectuar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

Realizada la visita el 27 de diciembre 2021 se observa que el Medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, la vivienda se encuentra habitada por 2 personas según la información suministrada por quien atendió la visita al funcionario de redes. La Lectura al momento de la revisión es de 788M3.

### DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real, en el registro fotográfico antes enunciado, puede observarse con claridad las lecturas generadas en el equipo de medida. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

No obstante, nuestro propósito es aclarar su inconformidad con los con los registros que reporta el medidor, razón por la cual ante su solicitud de revisión técnica del estado de funcionamiento y el grado de precisión del equipo de medida de su propiedad, la empresa procederá a aplicar el siguiente procedimiento para garantizar la claridad que requieren las partes.


Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 4

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

1. Su predio posee un medidor marca SAP No. 150410557 que fuera instalado el 28 de diciembre 2015, es decir hace más de 6 años. Daremos aplicación al Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, **Control sobre el funcionamiento de los medidores**. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
2. Adjunto al presente acto administrativo, se notifica a Usted el retiro del medidor de su propiedad en los próximos 5 días para ser enviado al laboratorio de medidores, quien será el encargado de expedir el certificado de Calibración del medidor y su grado de exactitud; para lo cual estimado usuario deberá estar presente en el Retiro del mismo. De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor, los gastos de transporte serán asumidos por el usuario.
3. Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado **No Conforme: SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO Y SE NOTIFICARA LA NECESIDAD DE REPOSICION DEL MEDIDOR, y se procederá conforme a lo Estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es **CONFORME** a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar nuevamente el medidor** y quedara en firme los consumos facturados.

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, Durante el tiempo que su acometida se encuentre directa, le estaremos facturando el promedio de consumo normalizado de los últimos 6 meses.

Consecuentemente les recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, de manera tal que inmediatamente se presente alguna fuga sea reparada oportunamente haciendo un buen uso del agua potable para consumo humano y evitando desperdicios que afectan los valores facturados, conforme lo establecido en el artículo 6 del **DECRETO 302 DE 2000.**, que establece:

***“Artículo 6o. Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano. Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma***

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 5

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado." (Resaltado de nuestra autoría)

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente



**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
**Comisionada Actividades Especificas AGUA 10**

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

July Andrea A.

Aprobo

Copia Externa

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 6

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co